Rapport annuel 2014

54 000 PROFESSIONNELS MOBILISÉS POUR L'EMPLOI

RENDEZ-VOUS SUR
RAPPORT-ANNUEL.POLE-EMPLOI.ORG

pôle emploi

SOMMAIRE

6 L'ANNÉE 2014
7 Faits marquants
12 Chiffres clés

14 AGIR EN FAVEUR DES DEMANDEURS D'EMPLOI
15 Une offre de services mieux adaptée aux besoins des demandeurs d'emploi
18 Sécuriser les parcours professionnels
21 L'ouverture internationale
22 Une stratégie partenariale rénovée
24 Inscrire et indemniser les demandeurs d'emploi
26 Les services à distance
28 S'investir dans les plans gouvernementaux

30 FACILITER LES RECRUTEMENTS
31 Une offre de services différenciée
33 Une meilleure transparence du marché du travail
35 D'autres coopérations avec les entreprises

37 EFFICACITÉ ET PERFORMANCE SOCIALE
38 Une organisation du travail améliorée
41 Au cœur du suivi : la satisfaction des publics
43 Un contrat social renouvelé
45 Un engagement durable

47 INNOVATION ET EXPERTISE
48 Des investissements pour l'innovation
50 Une expertise reconnue dans le débat public

54 MISSIONS ET GOUVERNANCE

55 BUDGET

56 PROJET STRATÉGIQUE 2015 - 2020

Pôle emploi a pour ambition de devenir, à l'horizon 2020, un service public de référence, capable de s'adapter aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises, d'innover et d'agir en proximité avec ses partenaires en donnant plus de marges de manœuvre au niveau local.
La mise en œuvre du plan stratégique « Pôle emploi 2015 » a permis d'engager une transformation de Pôle emploi en repensant son organisation et son offre de services pour une meilleure efficacité.
Ce rapport d'activité revient sur les faits, les résultats et les évolutions qui ont marqué l'année 2014.

Le mot du président du conseil d'administration

« Envisager l'avenir avec détermination

En 2014, nous arrivons au terme de notre plan stratégique « Pôle emploi 2015 » qui a fortement mobilisé les équipes ces trois dernières années.
Depuis la signature de la convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi en 2012 et la mise en place de ce plan stratégique, une énergie considérable a été déployée pour adapter les services aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises. La transformation engagée par Pôle emploi produit ses effets et va dans le bon sens. Les résultats présentés dans ce rapport annuel en attestent. Je tiens à saluer tout particulièrement l'implication des collaborateurs de Pôle emploi tout au long de ces trois ans. Cela constitue une richesse pour notre établissement et c'est donc sur une base solide que nous pouvons dès à présent enclencher les prochaines étapes qui s'annoncent.

2015 s'ouvre sur des évolutions importantes dans le domaine de l'emploi et pour Pôle emploi sur un nouveau projet stratégique « Pôle emploi 2020 ». C'est une année charnière avec des enjeux et des échéances essentiels.

Signée le 18 décembre dernier, la nouvelle convention tripartite 2015-2018 porte des orientations stratégiques qui se sont nourries des travaux de prospective engagés dès l'été 2014 pour répondre à la diversité croissante des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises et aux mutations des territoires. Elle a pour ambition de commencer plus vite le parcours vers l'emploi pour prévenir le chômage de longue durée et récurrent, et d'améliorer la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises.
La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle engage Pôle emploi à mieux accompagner les transitions professionnelles en développant l'expertise interne en conseil en évolution professionnelle, en renforçant l'action en faveur de la formation des demandeurs d'emploi en lien avec les conseils régionaux et en mettant en œuvre le compte personnel de formation.
Pour faire face aux enjeux du numérique, Pôle emploi proposera une offre de services digitale novatrice aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Enfin, l'organisation et la gouvernance de Pôle emploi évolueront dans les territoires pour suivre la nouvelle délimitation des régions prévue au 1er janvier 2016.

Fort de ces nouvelles orientations, Pôle emploi peut envisager son avenir avec détermination, pour améliorer encore les services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

FRANÇOIS NOGUÉ

L'édito du directeur général

« Relever les défis de l'emploi

Pôle emploi s'est doté en 2012 d'un projet de transformation de grande ampleur. Après deux années de déploiement, 2014 a permis de consolider les évolutions et de mesurer concrètement les premiers bénéfices des actions engagées. Malgré un contexte marqué par un accroissement du chômage, plusieurs tendances positives sont à observer. Les résultats en termes de retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi sont supérieurs à ceux attendus, avec près de 125 000 retours à l'emploi par mois en moyenne, et l'on observe une hausse de la satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services rendus par Pôle emploi. D'autres signaux positifs nous viennent des entreprises, de plus en plus satisfaites de nos services à l'occasion des recrutements effectués par nos conseillers.

Des avancées significatives sont venues enrichir nos services en 2014. Pôle emploi s'est associé avec les conseils départementaux pour créer un accompagnement global, afin d'allier insertion sociale et professionnelle. L'offre numérique de Pôle emploi s'est aussi développée. Un accompagnement 100 % Web a été expérimenté pour accompagner des demandeurs d'emploi volontaires et proches de l'emploi et des partenariats ont été initiés avec des sites d'emploi en ligne permettant d'agréger les offres d'emploi sur pole-emploi.fr, contribuant ainsi à une plus grande transparence du marché du travail.

Si l'enjeu central du précédent plan stratégique visait la personnalisation des services, le nouveau plan « Pôle emploi 2020 » s'inscrit pleinement dans la continuité des actions menées ces dernières années. Il fixe pour quatre ans les orientations stratégiques de Pôle emploi, centrées sur une plus grande personnalisation des services, la mise en place de conseillers dédiés aux entreprises, le développement du numérique et l'efficacité de son action.

Les attentes envers Pôle emploi sont importantes et les travaux engagés nous amèneront, j'en suis convaincu, à augmenter notre efficacité et à répondre davantage aux besoins de nos interlocuteurs, demandeurs d'emploi, entreprises ou partenaires. Pour cela, je sais pouvoir compter sur le professionnalisme et l'implication des collaborateurs de Pôle emploi qui, dans les territoires et en partenariat avec les acteurs locaux, se mobilisent quotidiennement pour favoriser l'accès et le retour à l'emploi.

JEAN BASSÈRES

L'ANNÉE 2014

Faits marquants de l'année 2014

Plan 100 000 formations, lancement de l'accompagnement 100 % Web, renforcement des relations avec les conseils départementaux, nouvelle convention d'Assurance chômage, création du Lab… 2014 marque la consolidation et la fin du plan stratégique « Pôle emploi 2015 ». Retour sur cette dernière année du plan, riche en actualités.

JANVIER

Plan de 100 000 formations prioritaires : objectif dépassé !

Lancé à l'initiative du Premier ministre, ce plan avait pour ambition d'offrir aux demandeurs d'emploi en 2014 100 000 formations de plus qu'en 2013, sur des secteurs et des métiers offrant des opportunités d'emploi.
Avec 108 539 entrées en formation, le défi a été relevé. Pôle emploi y a largement contribué en finançant 73 % des formations, soit un montant de 139 millions d'euros.

FÉVRIER

Responsabilité sociétale : les premiers indicateurs

La première édition du rapport sur la responsabilité sociétale de Pôle emploi a été publiée en février. Ce document détaille les initiatives et les indicateurs de performance mis en place par Pôle emploi pour tenir ses engagements dans ce domaine.

FÉVRIER

Lancement d'un accompagnement guidé 100 % Web

D'abord expérimenté dans sept régions, l'accompagnement dématérialisé répond aux attentes d'un public de plus en plus à l'aise avec le Web. Entretiens par webcam, chat, mails… les demandeurs qui le souhaitent peuvent, avec l'accord de leur conseiller, choisir ces nouveaux canaux de communication pour échanger avec Pôle emploi. Cet accompagnement a vocation à s'enrichir : de nouveaux e-services permettront de participer à une formation à distance ou même de passer un entretien d'embauche.

12 FÉVRIER

Nouvelles orientations en matière de recours aux opérateurs de placement

Le conseil d'administration de Pôle emploi adopte de nouvelles règles de recours aux opérateurs de placement. Il s'agit désormais de privilégier la sous-traitance dans deux cas : pour les publics les plus autonomes qui ont besoin d'un appui méthodologique dans leur recherche d'emploi ou pour répondre à des besoins spécifiques mobilisant des compétences complémentaires à celles de Pôle emploi. La nature des relations avec les prestataires évolue également : en contrepartie d'une plus grande liberté d'action, ils feront aussi l'objet d'un contrôle qualité renforcé.

6 MARS

Partenariat novateur avec People & Baby

Pour que la garde d'enfants ne soit plus un frein au retour à l'emploi, le réseau de crèches collectives People & Baby, en partenariat avec Pôle emploi, met à disposition dans ses structures 10 000 journées d'accueil. Une solution pour répondre à des besoins ponctuels de garde, à l'occasion d'un entretien d'embauche ou au cours d'une période d'essai.

17 MARS

De nouvelles possibilités d'accès aux soins

La signature d'un accord entre Pôle emploi et le Centre technique d'appui et de formation des centres d'examens de santé (CETAF) vise à faciliter l'accès aux soins des publics les plus fragiles. Par cet accord, les 113 centres d'examen en France priorisent l'accueil des personnes dont les problématiques de santé entravent le retour à l'emploi.

26 MARS

Labellisation des statistiques de Pôle emploi

La qualité des statistiques mensuelles de Pôle emploi et le professionnalisme de ses équipes ont été reconnus par l'Autorité de la statistique publique (ASP). La labellisation, accordée pour une durée de cinq ans, fait l'objet d'une clause de revoyure de deux ans.
En 2016, Pôle emploi doit ainsi avoir mis en œuvre les recommandations de l'ASP, notamment la publication de variations tendancielles, sur quelques mois, en complément des situations mensuelles.

1ER AVRIL

Renforcer les relations entre Pôle emploi et les départements

Le protocole national signé entre Pôle emploi, l'Assemblée des départements de France (ADF) et la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) porte sur une « approche globale de l'accompagnement » des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés professionnelles et sociales. Cela suppose de mieux articuler les réponses qui sont fournies par les départements sur le volet social et par Pôle emploi sur celui de l'insertion professionnelle. Ce protocole national se décline à l'échelle locale, avec la signature de conventions avec les conseils départementaux. Le Doubs a été le premier département à mettre en œuvre cette nouvelle approche.

7-11 AVRIL

Salon en ligne Handi2day

Cinq jours pour prendre contact avec des employeurs et passer des entretiens depuis son ordinateur ou sa tablette, tel est le principe d'Handi2day, un salon en ligne dédié aux personnes en situation de handicap. Pour que ces dernières mettent toutes leurs chances de leur côté, les conseillers de Pôle emploi les avaient préparées à l'exercice, en amont du salon. Une nouvelle édition a eu lieu du 28 au 31 octobre.

7-26 AVRIL

Le train de la nouvelle France industrielle

15 villes traversées et 5 000 candidats reçus en trois semaines, le bilan de cette expérience innovante est concluant : Pôle emploi a pu susciter des rencontres entre demandeurs d'emploi et recruteurs du secteur industriel, transmettre des CV aux quelque 200 entreprises qui participaient à l'opération et mettre en lumière les filières et les métiers porteurs dans l'industrie.

8 AVRIL

Anticiper les besoins en main-d'œuvre

La publication de l'enquête « Besoins en main-d'œuvre », réalisée en partenariat avec le Crédoc, est toujours attendue. L'édition 2014 n'a pas dérogé à la règle : si les services aux particuliers et aux entreprises restent des secteurs porteurs, cette étude a, plus largement, permis de croiser les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi. Dans le même esprit « prospectif », Pôle emploi a réalisé en 2014 un diagnostic national portant sur le contexte macroéconomique, les attentes des demandeurs d'emploi et des employeurs, ainsi que sur la diversité des besoins des territoires.

16 AVRIL

Pôle emploi accueille ses homologues allemands

Visite d'une agence, rencontre avec le conseil d'administration et la direction générale : Frank-Jürgen Weise, le directeur général de la *Bundesagentur für Arbeit*, a échangé avec différents représentants de Pôle emploi sur les étapes de transformation, ainsi que sur les enjeux actuels et les ambitions à moyen terme des services publics de l'emploi allemand et français.

7-8 JUILLET

Grande conférence sociale pour l'emploi

Ouverte par le Président de la République, clôturée par le Premier ministre, la nouvelle grande conférence sociale s'est inscrite dans la continuité des deux précédentes. Elle a non seulement favorisé les échanges entre les partenaires sociaux et contribué à consolider le dialogue social « à la française… », mais elle a aussi permis de présenter la feuille de route des réformes à venir. C'est à cette occasion que Pôle emploi a pris l'engagement d'étendre son accompagnement renforcé à 80 000 demandeurs d'emploi particulièrement éloignés de l'emploi, qui viennent s'ajouter aux 190 000 qui en bénéficient déjà.

14 MAI

Nouvelle convention d'Assurance chômage

Adoptées par les partenaires sociaux pour une durée de deux ans, les nouvelles règles de l'Assurance chômage prennent en compte la précarisation du marché du travail, la nécessité de simplifier les règles d'indemnisation et la situation financière de l'Assurance chômage, fragilisée par la conjoncture économique. Face à ces problématiques, la nouvelle convention apporte des réponses concrètes, avec une incitation plus forte à la reprise d'emploi. Si la plupart des mesures ont été mises en œuvre au 1er juillet, les nouvelles règles relatives aux droits rechargeables (plus un demandeur d'emploi travaille, plus il cumule de nouveaux droits à l'Assurance chômage) et au cumul salaire/allocation sont, quant à elles, entrées en vigueur au 1er octobre.

11 JUILLET

1er bilan du placement transfrontalier

Trois ministres, dont François Rebsamen et son homologue allemand, ont fait le déplacement en Moselle et en Allemagne pour voir de plus près le fonctionnement du nouveau service de placement transfrontalier. L'occasion d'examiner les atouts de ce partenariat franco-allemand inédit et innovant qui fait travailler ensemble huit conseillers bilingues, proposant les offres d'emploi des deux pays.

16 JUILLET

Apprendre en ligne avec Orange

Pôle emploi s'est associé à Orange, premier employeur du digital en France, pour lancer deux parcours d'apprentissage collaboratif en ligne. Gratuits, ces MOOC (Massive Open Online Course) permettent au grand public de découvrir les opportunités professionnelles du numérique.

19 SEPTEMBRE

Le ballon rond au service de l'emploi

Pour la deuxième année consécutive, l'opération Supporters de l'emploi a mobilisé les passionnés de football autour de la lutte contre le chômage. Grâce à un partenariat qui rassemble l'Union des clubs professionnels de football (UCPF), la Ligue de football professionnel, la Française des jeux, l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) et Pôle emploi, de nombreux clubs et entreprises ont joué le jeu : mise en réseau, recueil de CV, conseils dispensés aux porteurs de projets souhaitant créer leur activité professionnelle…
De nombreux stades se sont transformés en forum de l'emploi !

24 SEPTEMBRE

Mise en orbite du Lab de Pôle emploi

Conçu comme le berceau de l'innovation, le Lab est un lieu de création et d'échanges imaginé par Pôle emploi pour que ses utilisateurs – conseillers et demandeurs d'emploi, mais aussi entreprises, étudiants ou chercheurs – laissent libre cours à leur créativité. Il permet d'y concevoir des projets destinés à améliorer les services proposés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.
Le bouillonnement d'idées y est encouragé et les ateliers organisés bouleversent les pratiques habituelles, avec notamment des pratiques de projection et de scénarisation.
Une formule qui s'adresse à tous les types de projets, dès lors qu'ils nécessitent de multiples compétences.

13 OCTOBRE

Un colloque tourné vers l'avenir

Avec pour sujet de réflexion « Quels services aux demandeurs d'emploi et aux employeurs dans les dix ans ? », l'édition 2014 des Rencontres de l'emploi a invité ses participants à réfléchir aux évolutions futures du marché de l'emploi. Lors de tables rondes et d'ateliers, ils ont pu échanger sur les avancées réalisées par Pôle emploi au cours des trois dernières années, mobiliser les études européennes sur les pratiques de lutte contre le chômage dans d'autres services publics de l'emploi et identifier les enjeux pour l'avenir. Au terme de la journée, chercheurs, membres d'institutions publiques, entreprises, acteurs du marché du travail et représentants de Pôle emploi ont conclu à la nécessaire personnalisation des services aux demandeurs d'emploi, à leur adaptation aux spécificités territoriales et à la nécessité de consolider la présence de conseillers dédiés aux entreprises.

6 OCTOBRE

Ouverture de l'Université du management

Les 6 200 managers de Pôle emploi y trouveront des modules de formation destinés à conforter les pratiques existantes, à en faire émerger de nouvelles et, plus globalement, à renforcer une communauté de managers autour d'une culture managériale commune. L'innovation sera au cœur de cette nouvelle culture, qui aura pour finalité d'améliorer la performance managériale de l'encadrement de Pôle emploi.

6-10 OCTOBRE

Aux côtés de l'Adie pour soutenir la création d'entreprises

Pôle emploi s'est associé à la campagne d'information organisée par l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie). Objectif de l'opération : libérer l'audace de ceux qui se croiraient trop jeunes ou trop vieux pour se lancer ! Cafés créateurs, stands d'information, marchés de micro-entrepreneurs… de nombreuses initiatives ont eu lieu dans les agences de l'Adie et de Pôle emploi.

12-16 NOVEMBRE

De l'innovation de l'action publique…

Lors de la Semaine de l'innovation publique, organisée à l'initiative du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), les équipes de Pôle emploi ont présenté quelques-unes de leurs initiatives novatrices, telles que le recrutement sans CV, l'outil de géolocalisation des offres d'emploi ou encore l'accompagnement 100 % Web des demandeurs d'emploi.

19-20 NOVEMBRE

… à l'innovation internationale des services publics !

130 personnes, venues de 40 pays différents, ont participé à la conférence organisée par l'Association mondiale des services d'emploi publics (AMSEP) et Pôle emploi sur le thème : « Dynamique d'innovation et gestion des idées dans les services publics de l'emploi ». Au cœur des échanges : le partage d'expériences des services publics de l'emploi (SPE), tous engagés dans des processus de modernisation et de management de l'innovation de leurs services et de leurs organisations. Séances plénières et ateliers ont permis de confronter les pistes d'amélioration explorées par les SPE et de mettre en avant les atouts de la simplification des processus et du développement des nouvelles technologies.

DÉCEMBRE

Bilan de la convention tripartite 2012-2014

Avec 14 des 18 indicateurs de la convention tripartite qui ont progressé par rapport à 2012, les actions engagées depuis trois ans ont produit leurs effets. En termes de retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, les résultats sont supérieurs à ceux attendus compte tenu de la conjoncture (124 500 retours à l'emploi par mois en moyenne, de juin 2013 à juin 2014). Les objectifs sont atteints dans plusieurs domaines, en particulier la satisfaction des entreprises (65 % d'entreprises satisfaites sur l'adaptation des offres de Pôle emploi à leurs besoins) et la tenue des délais d'inscription des demandeurs d'emploi (91 % des nouveaux chômeurs sont inscrits dans les dix jours suivant leur premier contact avec Pôle emploi). Plusieurs axes de progrès ont également été identifiés, notamment l'information sur l'indemnisation ou la prévention des situations de chômage de longue durée et de chômage récurrent : des points d'attention pris en compte dans les orientations de la nouvelle convention tripartite 2015-2018.

8 DÉCEMBRE

Plus d'un million d'offres d'emploi agrégées

Les accords passés par Pôle emploi avec plus de cinquante partenaires de l'emploi sur le web portent leurs fruits : la barre du million d'offres agrégées distinctes diffusées sur pole-emploi.fr a été atteinte. En complément des offres directement confiées par les recruteurs, Pôle emploi améliore la transparence du marché du travail en proposant sur son site plus d'opportunités d'emploi.

10 DÉCEMBRE

Pour la première fois, le club RH Pôle emploi s'ouvre sur l'Europe

Croiser les regards de DRH et de représentants de services publics de l'emploi (SPE) français, allemands et suédois s'est révélé très intéressant : tous ont pu aborder, lors de ce club RH exceptionnel, leurs pratiques de recrutement, la question de l'insertion des jeunes dans l'emploi ou encore la problématique de la gestion des compétences, en valorisant les atouts d'un partenariat fort et dans la durée entre les SPE et les entreprises.

18 DÉCEMBRE

Signature de la nouvelle convention tripartite 2015-2018 entre l'État, l'Unédic et Pôle emploi

Tout en confortant les principes fondateurs de la précédente convention (personnalisation de l'offre de services, territorialisation de l'action de Pôle emploi, attention portée aux résultats et à l'efficience), la nouvelle convention tripartite porte des inflexions majeures, telles que la refonte du processus d'inscription et d'indemnisation, la mise en œuvre d'une offre digitale accessible à tous ou encore la mise en place d'équipes de conseillers dédiés aux entreprises. Sa réussite suppose de poursuivre la dématérialisation des services, de continuer de donner davantage de marges de manœuvre aux agents et de redéployer les moyens humains vers le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

19 DÉCEMBRE

Jean Bassères reconduit à la tête de Pôle emploi

Nommé directeur général de Pôle emploi en 2011, Jean Bassères a été renouvelé dans ses fonctions pour un nouveau mandat de trois ans. Les membres du conseil d'administration ont également été désignés à cette même date. À l'occasion de la première réunion du conseil, ils ont réélu François Nogué président.

Chiffres clés de l'année 2014

DEMANDEURS D'EMPLOI ET ENTREPRISES

6,3 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi

67 % des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services rendus par Pôle emploi

3,6 millions de retours à l'emploi

Plus de 238 500 formations financées

Près de 452 500 contrats aidés signés

91 % des nouveaux chômeurs inscrits dans les 10 jours

408 000 entreprises utilisent nos services

2,2 millions de recrutements réussis avec l'aide de Pôle emploi

67 % des entreprises sont satisfaites de leur dernière opération de recrutement avec Pôle emploi

4 millions d'offres d'emploi publiées sur pole-emploi.fr

FORUMS EMPLOI

4 000 événements organisés par Pôle emploi chaque année auxquels 500 000 demandeurs d'emploi participent

ORGANISATION

54 000 agents

905 agences de proximité et relais

145 agences de services spécialisés

69 plateformes de services

1 club RH national et **22** clubs régionaux, qui regroupent 1 600 entreprises membres

INDEMNISATION

31,7 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emploi pour le compte de l'Assurance chômage

3,6 milliards d'euros versés pour le compte de l'État et du fonds de solidarité

8 millions de dossiers de demande d'allocation traités

SERVICES À DISTANCE

POLE-EMPLOI.FR

42,8 millions de visites par mois

« MODE D'EMPLOI »

Plus de 2,8 millions de destinataires de la newsletter qui donne des conseils pour aider le retour à l'emploi

APPLI POLE-EMPLOI MOBILE

3,5 millions de téléchargements depuis sa création

3949 numéro court pour les demandeurs d'emploi

59,3 millions d'appels

3995 numéro court dédié aux entreprises

2,1 millions d'appels

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

5,22 tonnes équivalent CO_2 par agent

79 % des sites valorisent leurs déchets papier à fin 2014

6,88 % taux d'emploi direct de travailleurs handicapés

EXPERTISE ET MARCHÉ DU TRAVAIL

POLE-EMPLOI.ORG

2 millions de visites par an

BMO.POLE-EMPLOI.ORG

Le site qui permet de mieux identifier les métiers porteurs par bassin d'emplois

1 employeur sur 5 envisage de réaliser au moins une embauche en 2015

AGIR EN FAVEUR DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Une offre de services mieux adaptée aux besoins des demandeurs d'emploi

Convaincu de la nécessité de « faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin », Pôle emploi a adapté ses modalités d'accompagnement aux différents profils des demandeurs d'emploi avec, pour les publics les plus éloignés de l'emploi, la possibilité de bénéficier de partenariats avec les conseils départementaux sur le champ de l'action sociale.

UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ POUR CHAQUE DEMANDEUR D'EMPLOI

De manière à garantir un suivi personnalisé, propre à chaque demandeur d'emploi, quatre modalités d'accompagnement ont été mises en place par Pôle emploi.

Les quatre modalités d'accompagnement

- **L'accompagnement renforcé** est réservé aux personnes les plus éloignées de l'emploi, celles qui ont impérativement besoin d'avoir des contacts réguliers avec leur conseiller. Ce dernier, dont l'investissement est donc particulièrement important, gère un portefeuille de 70 demandeurs d'emploi au plus.
- **L'accompagnement guidé** concerne les demandeurs qui ont besoin d'un appui régulier dans leur recherche. Lequel passe par des échanges physiques, téléphoniques ou par e-mail. Le conseiller détient alors un portefeuille de 100 à 150 personnes.
- **Le suivi et l'appui à la recherche d'emploi** s'adressent aux demandeurs les plus autonomes et proches du marché du travail. Le conseiller, qui communique principalement par téléphone et par mail avec ce public, peut gérer un portefeuille de 200 à 350 personnes. Il veille principalement à ce qu'elles reçoivent des offres d'emploi et restent actives dans leur recherche.
- **L'accompagnement global**, pour allier insertion sociale et professionnelle, en partenariat avec les conseils départementaux.

LE RECOURS AUX OPÉRATEURS DE PLACEMENT

En février 2014, le conseil d'administration a défini de nouvelles orientations en matière de sous-traitance, qui prévoient que les opérateurs de placement seront principalement sollicités pour prendre en charge les publics les plus autonomes, permettant ainsi aux conseillers de Pôle emploi de se concentrer sur l'accompagnement renforcé et intensif, et pour répondre à des besoins spécifiques, nécessitant une réponse spécialisée. Par ailleurs, Pôle emploi entend développer avec ces opérateurs des relations resserrées au bénéfice des demandeurs d'emploi : davantage de marges de manœuvre leur sont octroyées en contrepartie d'un contrôle qualité renforcé.

La recherche d'une plus grande efficience

Les conseillers disposent de nouvelles marges de manœuvre pour personnaliser l'offre de services à mettre en place. C'est à eux qu'il revient d'identifier la modalité d'accompagnement la mieux adaptée à chaque demandeur, en fonction de ses besoins et de ses attentes. C'est le gage d'une plus grande efficience.

COMMENT CHOISIR ?

Le choix de l'une des modalités d'accompagnement se fait à l'issue de l'entretien d'inscription et de diagnostic. Les qualifications, la formation et l'expérience professionnelles de la personne sont prises en compte pour établir le diagnostic, tout comme sa situation personnelle et ses attentes confrontées au marché du travail.

L'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL : ALLIER INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Les objectifs de cet accompagnement

En 2014, dans le cadre d'un nouveau partenariat avec les conseils départementaux, Pôle emploi a créé « l'accompagnement global », une quatrième modalité de suivi et d'accompagnement. Réservée aux publics les plus éloignés de l'emploi, confrontés à un cumul de freins sociaux et professionnels, cette nouvelle modalité est le fruit d'une triple volonté :

- mieux articuler les expertises des deux partenaires en fonction des besoins identifiés ;
- repositionner chaque acteur dans son « cœur » de métier : l'insertion sociale pour les conseils départementaux, l'insertion professionnelle pour Pôle emploi ;
- apporter des réponses personnalisées et adaptées aux besoins des demandeurs rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

Des binômes complémentaires

Afin de prendre en compte l'ensemble de la situation personnelle du demandeur, l'accompagnement global est assuré de manière coordonnée par un conseiller de Pôle emploi et un professionnel du travail social à partir d'un diagnostic partagé. Si ces acteurs avaient déjà l'habitude de travailler ensemble au service des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), leur coopération s'élargit désormais à tous les demandeurs d'emploi en difficulté, quel que soit leur statut.

Les équipes de Pôle emploi et des conseils départementaux définissent localement les actions à mener sur leur champ d'intervention respectif ainsi que les modalités opérationnelles et organisationnelles de coopération pour apporter des réponses personnalisées aux demandeurs d'emploi suivis. L'articulation des expertises entre le conseiller de Pôle emploi et le travailleur social contribue à l'efficacité de cet accompagnement global.

LA NOUVELLE PROGRAMMATION FSE 2014-2020

En cohérence avec ses engagements de faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin, Pôle emploi a fait une demande de financement pour que l'accompagnement global (en partenariat avec les conseils départementaux) et l'accompagnement intensif des jeunes demandeurs d'emploi puissent bénéficier de l'aide du Fonds social européen (FSE). Afin de mobiliser sans attendre les fonds européens disponibles, Pôle emploi a débuté ces actions éligibles dès 2014.

« L'idée est de conjuguer les savoir-faire sur le champ du social de nos partenaires départementaux et les nôtres en matière d'insertion professionnelle. »

CLAUDE GORGES,
DIRECTRICE DES PARTENARIATS, DE LA TERRITORIALISATION ET DES RELATIONS EXTÉRIEURES, PÔLE EMPLOI

ZOOM SUR

Un accompagnement intensif pour les jeunes qui en ont le plus besoin

Pôle emploi a déployé en 2014 un accompagnement intensif réservé aux jeunes demandeurs d'emploi qui connaissent des difficultés d'intégration dans le marché du travail. Cofinancé par deux fonds européens (le Fonds social européen – FSE – et l'Initiative pour l'emploi des jeunes – IEJ), cet accompagnement mobilisera à terme plus de 700 conseillers. Au cours de séances collectives – sur le modèle des clubs jeunes ZUS – ou de rendez-vous individuels, ils soutiendront ce public fragile dans ses démarches de recherche d'emploi. Ils accompagneront ces jeunes vers l'emploi durable, en les suivant aussi jusqu'au terme de leur période d'essai ou à l'occasion de sessions de formation.

Un dispositif en cours de généralisation

La première convention de coopération pour un accompagnement global des demandeurs d'emploi a été signée avec le conseil départemental du Doubs le 29 janvier 2014. De la Corse-du-Sud à l'Indre-et-Loire, en passant par l'Oise, ce sont au total 43 départements qui ont ensuite adhéré à cette dynamique.
La signature le 1er avril 2014 d'un protocole national entre l'Assemblée des départements de France, Pôle emploi et la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) donne un cadre global à cette démarche. L'objectif : mieux articuler les réponses fournies par les départements et Pôle emploi aux problématiques d'insertion sociale et professionnelle.

Ce protocole intègre également deux axes de coopération complémentaires. D'une part, la constitution d'une base de ressources sociales du département et de ses partenaires qui peut être mobilisée par les conseillers de Pôle emploi pour répondre rapidement à des besoins ponctuels. D'autre part, la mise en œuvre d'un accompagnement social exclusif, réalisé par les travailleurs sociaux, pour les demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés sociales qui bloquent de façon manifeste et temporaire toute démarche d'insertion professionnelle. Cet accord national se décline au niveau de chaque département dans une convention qui précise les engagements réciproques entre le conseil départemental et Pôle emploi.

1 000
conseillers de Pôle emploi seront consacrés à temps plein à l'accompagnement global

4 000
demandeurs d'emploi ont bénéficié d'un accompagnement global à fin janvier 2015

ZOOM SUR

Le contrôle de la recherche d'emploi

Pôle emploi a pour mission, non seulement d'indemniser et d'accompagner les demandeurs d'emploi, mais aussi de s'assurer que leur recherche de travail est effective. C'est pourquoi la mise en place d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi a été expérimentée dans douze agences de quatre régions. Des contrôles aléatoires ou ciblés ont été effectués. Dans ce second cas, ils ont été réalisés par bassin d'emplois, par type d'activité ou à la demande d'un conseiller. La démarche a eu pour effet de remotiver le demandeur d'emploi qui aurait décroché dans ses recherches. Mais elle peut éventuellement déboucher sur une sanction.

ENJEUX 2015

Accompagnement des demandeurs d'emploi : ouverture du recours aux prestations sous-traitées Activ'emploi et Activ'projet

- Activ'emploi est une prestation destinée aux publics les plus autonomes. Elle concerne la maîtrise des techniques de recherche d'emploi pour multiplier les contacts avec les recruteurs.
- Activ'projet vise les demandeurs d'emploi ayant besoin d'un appui méthodologique dans la construction de leur projet professionnel.

Sécuriser les parcours professionnels

La lutte contre le chômage passe par l'accompagnement des différents projets de formation et/ou de réorientation professionnelle. D'où l'importance du droit à la formation tout au long de la vie. Face à ces enjeux, Pôle emploi aide chaque demandeur d'emploi à amorcer au bon moment les grands tournants de sa vie professionnelle.

LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE : UN NOUVEAU LEVIER POUR LUTTER CONTRE LE CHÔMAGE

Un partenariat en évolution avec les régions

La loi du 5 mars 2014 relative à l'emploi, à la formation professionnelle et à la démocratie sociale a désigné les conseils régionaux comme chefs de file de la formation professionnelle. Les régions coordonnent désormais le nouveau Service public régional de l'orientation (SPRO), animent le réseau des acteurs qui concourent à la formation professionnelle sur leur territoire et assument la responsabilité de l'accès de tous les actifs au conseil en évolution professionnelle (CEP). Le SPRO a été expérimenté dans huit régions en 2014, avant sa généralisation au 1er janvier 2015. Il correspond au premier niveau de conseil en évolution professionnelle : accueil-information-orientation (AIO).

Le rôle essentiel de Pôle emploi

Reconnu pour son expertise, Pôle emploi fait partie des opérateurs habilités à délivrer le CEP, mais aussi de ceux qui peuvent mobiliser le compte personnel de formation (CPF), autre innovation majeure née de la loi du 5 mars. Afin de relever le défi de la formation tout au long de la vie, l'Établissement a initié un programme de professionnalisation de ses équipes pour qu'elles soient en mesure d'apporter un conseil personnalisé aux demandeurs d'emploi sur la formation professionnelle.

« Ces mesures nous permettront d'aller au-devant des personnes les plus en difficulté, de les conseiller et de les accompagner pour leur donner un meilleur accès à la formation, en leur faisant bénéficier notamment d'un conseil en évolution professionnelle. »

DOMINIQUE DELAITE,
DIRECTRICE DE LA SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS, PÔLE EMPLOI

Un nouveau dispositif d'immersion professionnelle

Prévue par la loi du 5 mars, la période de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP) est un dispositif innovant. Il fait sens dans trois cas différents : pour découvrir un métier ou un secteur d'activité, pour confirmer un projet professionnel ou pour initier une démarche de recrutement. À l'occasion d'une immersion, le demandeur d'emploi travaille son projet professionnel, identifie les compétences qu'il doit acquérir par la formation et/ou établit un plan d'actions de retour à l'emploi.

ZOOM SUR

Chacun son compte formation

Le projet de loi prévoit que chaque actif acquiert au fil de son expérience des heures de formation qu'il peut mobiliser tout au long de sa vie. Depuis le 1er janvier 2015, salariés et demandeurs d'emploi disposent ainsi d'un compte personnel de formation. Un dispositif qui se traduit par une plus grande autonomie dans le choix et l'accès aux formations.

PÔLE EMPLOI PRESCRIPTEUR DE FORMATIONS

Des formations à des métiers qui recrutent

Aux côtés des conseils régionaux et des OPCA, Pôle emploi fait partie des principaux financeurs de formations pour les demandeurs d'emploi. L'Établissement a en effet financé 238 589 formations en 2014. Soit un volume en hausse de 33,5 % par rapport à 2013. Un véritable atout en faveur de l'accès à l'emploi, puisque la plupart des formations financées par Pôle emploi concernent des métiers à fort potentiel d'embauche et débouchent sur un placement durable. Convaincu de l'efficacité de la formation professionnelle comme levier de réinsertion professionnelle, Pôle emploi y a consacré 509 millions d'euros en 2014, soit 80,4 millions d'euros de plus qu'en 2013.

L'UNION FAIT LA FORMATION

Déterminés à contribuer davantage au retour à l'emploi des demandeurs d'emploi grâce à un meilleur accès à la formation qualifiante dans toutes les régions, Pôle emploi et l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) ont signé le 19 février un avenant à leur convention. Trois objectifs y figurent : fluidifier les entrées en formation, développer la validation des acquis de l'expérience et partager des outils de pilotage des dispositifs AFPA/Pôle emploi.

« J'ai appris par exemple à utiliser des questionnaires qui amènent le demandeur d'emploi à dérouler le film très riche de sa vie, à prendre conscience de ses compétences, de ses savoir-faire, de ses centres d'intérêt, de ses priorités. Dès lors, on peut ouvrir avec lui des pistes qu'on n'aurait pas eu l'idée d'explorer. »

ODILE LEBASSARD,
CONSEILLÈRE À L'AGENCE DE TARBES ARSENAL (HAUTES-PYRÉNÉES)

DES PRESTATIONS D'ORIENTATION ENRICHIES ET MIEUX ARTICULÉES

Une orientation à deux niveaux

La nouvelle offre de services en orientation, construite dans le cadre du plan stratégique « Pôle emploi 2015 », s'articule autour de deux niveaux de prestations : l'un généraliste et l'autre spécialisé. Elle propose des prestations adaptées aux profils et aux besoins des différents publics, tout au long de la vie.

- **L'orientation généraliste** est portée par les conseillers, formés à cet effet. Ils ont le choix entre répondre eux-mêmes au besoin d'orientation d'un candidat ou faire appel à des prestations d'orientation animées par des psychologues du travail.
- **L'orientation spécialisée** est menée par des psychologues du travail. Elle va de la définition du projet professionnel à sa validation, en passant par la confirmation de pistes d'orientation, la construction de parcours de formation ou la validation des acquis de l'expérience.

Pour que cette offre de services prenne corps au quotidien, les équipes de Pôle emploi ont suivi des formations spécifiques. Elles se sont aussi appuyées sur l'apport des psychologues du travail.

Le rôle central et complémentaire des psychologues du travail

Les entretiens réalisés par les psychologues du travail à la demande des conseillers s'inscrivent dans la continuité du travail effectué avec ces derniers. Les psychologues du travail apportent une écoute, un échange et un éclairage complémentaires. Ils permettent le plus souvent de porter un regard nouveau sur la situation du demandeur d'emploi et de proposer grâce à leur expertise de nouvelles pistes d'action.

Un effort sans précédent de formation à l'orientation

100 % des conseillers et des psychologues du travail de Pôle emploi ont été formés à l'orientation professionnelle. Ils ont non seulement acquis une culture commune sur l'orientation tout au long de la vie (OTLV), mais aussi appris à utiliser plusieurs outils, notamment pour encourager les demandeurs d'emploi à être acteurs de leur parcours. Les managers aussi ont suivi une formation à l'OTLV, pour mieux encadrer cette activité et accompagner le développement des compétences de leurs équipes.

ENJEUX 2015

- **Poursuite des formations internes sur le conseil en évolution professionnelle.**
- **Mise en place du compte personnel de formation au service des transitions professionnelles des demandeurs d'emploi.**

S'informer sur le marché du travail actuel et sur les perspectives d'embauche à venir

Informations marché du travail

candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/accueil

Un espace web dédié pour un accès simple et rapide aux informations du marché du travail

S'informer sur un métier

Informations et statistiques sur les salaires, diplômes, types de contrats, offres d'emploi…

Découvrir un secteur d'activité

Liste des métiers d'un secteur d'activité (actualités, offres d'emploi…)

Explorer un territoire

26 météos de l'emploi vous proposent des informations sur le marché du travail de la région

L'enquête annuelle « Besoins en main-d'œuvre »

bmo.pole-emploi.org

Essentielle pour connaître les perspectives de recrutement par métier, secteur d'activité et bassin d'emplois.

→ **Anticiper** les difficultés de recrutement

→ **Améliorer** l'orientation des demandeurs d'emploi vers des formations ou des métiers en adéquation avec les besoins du marché du travail

→ **Informer** les demandeurs d'emploi sur l'évolution de leur marché du travail et les métiers porteurs

L'ouverture internationale

Par son implication dans la mobilisation des programmes européens et des accords transfrontaliers, Pôle emploi renforce ses moyens au service de la mobilité et du placement international.

ENCOURAGER LA MOBILITÉ EUROPÉENNE DES JEUNES

De Leonardo da Vinci…

Financé par la Commission européenne, le programme Leonardo da Vinci permet à des demandeurs d'emploi de bénéficier d'une immersion de trois mois dans une entreprise d'un État membre de l'Union européenne. L'occasion pour eux d'acquérir de nouvelles compétences, linguistiques et professionnelles.
En charge de la mise en œuvre de ce programme, Pôle emploi recrute en priorité les jeunes les moins qualifiés et les chômeurs de longue durée. Des publics pour lesquels une expérience dans un autre pays apporte un complément de compétences pour une insertion durable dans l'emploi. Il privilégie aussi les seniors qui veulent avoir un rebond dans leur carrière professionnelle.

… à « Erasmus + »

Ce principe de bourses pour des stages professionnels en Europe est désormais intégré dans le programme « Erasmus + », lancé en France le 29 septembre 2014 en présence de quatre ministres convaincus de l'importance de la mobilité dans les trajectoires professionnelles, la prévention du chômage des jeunes et du chômage de longue durée. Ce nouveau programme européen en faveur de l'éducation, de la formation, de la jeunesse et du sport est doté d'un budget de 14,7 milliards d'euros pour la période 2014/2020. Trois objectifs à ce programme ambitieux, qui s'adresse tout particulièrement aux demandeurs d'emploi de moins de 30 ans : organiser les mobilités, coopérer entre États membres au sein de partenariats stratégiques, soutenir les réformes pour la jeunesse dans le secteur de l'éducation et de la formation professionnelle.
« Erasmus + » doit favoriser, à terme, la mobilité de plus de 4 millions d'Européens, dont 2 millions d'étudiants. Pôle emploi bénéficiera de 320 bourses « Erasmus + » pour la période de mi-2014 à mi-2016.

« Quand on a une expérience professionnelle à l'étranger, y compris si elle est courte, c'est valorisant. C'est une solution qui permet d'accélérer les carrières professionnelles, d'améliorer les emplois qu'on retrouve au retour, les rémunérations et aussi les retours en formation. »

ANNIE GAUVIN,
DIRECTRICE DES AFFAIRES ET DES RELATIONS INTERNATIONALES, PÔLE EMPLOI

224
bourses Leonardo da Vinci attribuées en 2014

ENJEUX 2015

Mise en place d'une nouvelle offre de services afin de développer la mobilité et le placement international.

Une stratégie partenariale rénovée

Conformément aux priorités fixées par son plan stratégique, Pôle emploi continue de renforcer ses partenariats avec les autres acteurs de l'emploi. Une politique qui a permis d'initier de nouvelles synergies, notamment avec les collectivités locales.

DES DIAGNOSTICS TERRITORIAUX PARTAGÉS

Prendre en compte la spécificité des territoires…

Depuis 2012, Pôle emploi s'est donné de nouveaux moyens pour adapter son offre de services aux besoins locaux. La pratique désormais généralisée du diagnostic territorial partagé fait partie des nouveaux outils mobilisés pour atteindre cet objectif. En associant les différents acteurs du territoire, Pôle emploi parvient ainsi à construire, en fonction des spécificités et des enjeux de chaque bassin d'emplois des actions sur mesure. Par ailleurs, depuis février 2014, les managers peuvent accéder à un nouvel outil cartographique interactif et multivues des territoires. Celui-ci comporte plus d'une centaine d'indicateurs. Il permet par exemple de se renseigner sur la démographie d'un bassin d'emplois, de connaître le nombre de demandeurs dans un périmètre donné, de visualiser les services de Pôle emploi dans les ZUS, etc.

…pour faciliter l'accessibilité des services

Cette connaissance fine des spécificités socio-économiques des territoires est un atout pour Pôle emploi et ses partenaires avec lesquels il partage le diagnostic : les collectivités territoriales, les missions locales, les Cap emploi, les partenaires sociaux… Les politiques et actions menées sur les territoires sont ainsi adaptées aux spécificités et aux besoins des populations.

DÉVELOPPER LE PLACEMENT TRANSFRONTALIER

Favoriser la libre circulation européenne des travailleurs

Inaugurés en 2013, les services de placement transfrontalier franco-allemand ont fait l'objet en 2014 de toutes les attentions : trois ministres ont ainsi fait le déplacement en Moselle et en Sarre. Ils ont pu prendre la mesure des moyens mobilisés pour développer les coopérations entre les services publics de l'emploi français et allemand. Les personnels des deux principales agences impliquées, celle de Sarreguemines et de Sarrebruck, des deux côtés de la frontière, ont en effet valorisé le partenariat mis en place : bilingues, tous les conseillers proposent aux demandeurs d'emploi des offres d'emploi françaises et allemandes. Une ouverture en adéquation avec la réalité vécue par les Lorrains, qui sont plus de 23 000 à franchir tous les jours la frontière pour aller travailler.

À la frontière suisse, les enjeux étant similaires, Pôle emploi Franche-Comté a signé un accord, en janvier 2014, avec le service de l'emploi du canton de Neuchâtel. Si cette convention est l'aboutissement d'une coopération de longue date, elle est aussi le point de départ d'une nouvelle collaboration dont l'objectif est de contribuer à équilibrer le marché du travail des deux côtés de la frontière tout en respectant les législations en vigueur et à répondre aux souhaits des candidats à cette mobilité.

PÔLE EMPLOI CANDIDAT AU PILOTAGE TRANSFRONTALIER

En avril 2014, la Mission opérationnelle transfrontalière (MOT) a lancé le chantier de développement économique des territoires transfrontaliers. Pôle emploi s'est porté candidat au pilotage de ce projet, financé par l'Union européenne.

Cette connaissance du contexte local trouve par exemple son application dans la négociation des programmes de formation avec les conseils régionaux ou dans la mise en place des nouveaux contrats de ville, qui seront conclus d'ici juin 2015.

Avec pour priorité l'emploi des jeunes, la mise en place de ces contrats, dans les 1300 quartiers répertoriés par la politique de la ville, nécessitera de mobiliser l'expertise des équipes de Pôle emploi. Elle s'appuiera sur la mise en œuvre de moyens spécifiques et le développement des services complémentaires avec les partenaires au sein des territoires.

ENCOURAGER LE RETOUR À L'EMPLOI DES BÉNÉFICIAIRES D'UN CONGÉ PARENTAL

L'accord signé le 11 avril 2014 entre la Caisse nationale d'allocations familiales et Pôle emploi vise à proposer une offre de services cohérente aux parents d'enfants de moins de 3 ans ayant demandé à bénéficier d'un congé parental d'éducation et n'exerçant pas d'activité (les allocataires du PreParE). L'objectif de cet accord : faciliter leur retour à l'emploi en apportant une réponse adaptée à leurs besoins, incluant prestations vers l'emploi et solutions de garde d'enfant.

DÉVELOPPER LES SYNERGIES ENTRE ACTEURS LOCAUX

Une meilleure complémentarité

Attaché à une approche globale des demandeurs d'emploi, capable de prendre en compte les questions d'accès à l'emploi, mais aussi les difficultés sociales, Pôle emploi a privilégié en 2014 des partenariats basés sur la complémentarité des expertises et des savoir-faire des acteurs impliqués. Pôle emploi a ainsi renouvelé ses accords avec le réseau des missions locales, expert sur le plan socioprofessionnel, et le réseau Cap emploi, pour ses connaissances sur les problématiques de handicap.

Autre illustration avec les partenariats conclus avec le réseau de crèches People & baby pour permettre aux parents de jeunes enfants de bénéficier de solutions de garde ponctuelles ou encore avec le CETAF pour la réalisation d'examens de santé.

Plus de souplesse dans l'utilisation des budgets d'intervention

Les managers locaux ont pu en 2014 mobiliser 5 % de leur budget d'intervention pour aller encore plus loin en termes de personnalisation et de territorialisation de leur offre de services. Au total, 21,7 millions d'euros ont ainsi été utilisés pour accorder des aides dérogatoires à la mobilité à quelque 28 000 demandeurs d'emploi, pour subventionner des associations locales engagées dans l'accompagnement des chômeurs ou encore pour procéder à l'achat de prestations spécifiques et surmonter ainsi les difficultés propres du bassin d'emplois.

AGIR CONTRE L'EXCLUSION

La convention nationale de partenariat signée le 10 juillet 2014 entre Pôle emploi et la Fondation agir contre l'exclusion (FACE) se fixe plusieurs objectifs : lutter contre les exclusions et le chômage de longue durée, faciliter l'accès à l'emploi des jeunes et des personnes présentant des difficultés sociales. Les deux partenaires se sont engagés à mutualiser les moyens de leurs réseaux. Ils se sont aussi accordés pour mener des expérimentations, en lien notamment avec la plateforme nationale de CV vidéo facealemploi.tv, sur des dispositifs innovants d'accompagnement des chômeurs de longue durée et sur la mise en œuvre de 5 000 immersions professionnelles en entreprise.

ENJEUX 2015

Renouveler les partenariats avec les réseaux des missions locales et Cap emploi dans le cadre des conventions signées fin 2014 et mettre en œuvre les projets locaux de coopération.

Inscrire et indemniser les demandeurs d'emploi

35,3 milliards d'euros d'allocations ont été versés en 2014 par Pôle emploi. Les efforts déployés pour garantir la qualité et la rapidité du traitement des dossiers et du paiement des allocations dans les délais se sont intensifiés. Le taux de premier paiement dans les délais a progressé de 1,6 point par rapport à 2012.

UN PROCESSUS D'INDEMNISATION PLUS PERFORMANT

Garantir l'égalité de traitement des demandeurs d'emploi

La forte hausse des inscriptions en 2014 n'a pas pesé sur les délais de réalisation des entretiens d'inscription et de premier paiement. C'était une priorité pour Pôle emploi qui a bien conscience que les demandeurs d'emploi ont besoin de connaître le plus tôt possible le niveau de ressources auquel ils peuvent prétendre et la date du premier paiement. Résultats : 91 % des nouveaux chômeurs sont inscrits dans les 10 jours suivant leur premier contact avec Pôle emploi. Quant au taux de premier paiement dans les délais, il a progressé de 1,6 point par rapport à 2012, pour s'établir en 2014 à 90,5 %.

90,5 %
de premiers paiements effectués dans les délais

8
millions de dossiers de demande d'allocation traités

Des démarches simplifiées

Le demandeur d'emploi bénéficie d'un dossier unique simplifié lui permettant de réaliser ses démarches d'inscription, d'indemnisation et de préparer son projet professionnel. En version papier, ce dossier lui est adressé prérempli, avec des informations déjà connues de Pôle emploi. Le dossier peut également être complété en ligne. Les éléments saisis par l'internaute sont alors disponibles directement sur le poste du conseiller lors de l'entretien d'inscription et de diagnostic.

ZOOM SUR

Les droits rechargeables

Plus un demandeur d'emploi travaille, plus il cumule de nouveaux droits à l'Assurance chômage. Tel est le principe du droit rechargeable, inscrit dans la nouvelle convention d'Assurance chômage et entré en vigueur le 1er octobre. Il permettra à 1 million d'allocataires par an de recharger leurs droits chaque mois.

LA NOUVELLE CONVENTION D'ASSURANCE CHÔMAGE

L'Assurance chômage, définition

Financée par un régime national interprofessionnel, l'Assurance chômage protège les salariés contre le risque d'une perte involontaire d'emploi. Elle leur garantit un revenu de remplacement destiné à compenser partiellement la perte de rémunération et à les soutenir dans leurs démarches de recherche d'emploi.

Des nouvelles règles pour 2 ans

Négociée par les partenaires sociaux (organisations d'employeurs et de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel) pour une durée de deux ans, la nouvelle convention d'Assurance chômage adoptée le 14 mai s'applique en partie depuis le 1er juillet 2014.

Elle apporte des réponses concrètes :

- pour lutter contre la précarité du marché du travail et sécuriser le parcours des salariés entre emploi et chômage ;
- pour encourager la reprise d'une activité, en rendant possible, par exemple, la signature d'un CDD de trois mois sans risquer de perdre ses droits aux allocations ;
- pour rendre plus transparentes les règles d'indemnisation : le courrier adressé au demandeur d'emploi est plus précis et didactique (modalités de calcul de l'allocation, durée des droits, etc.).

Elle conserve les fondamentaux de l'Assurance chômage :

- l'ouverture initiale des droits à l'indemnisation est possible à partir de 4 mois de travail sur une période de 28 mois ;
- le calcul de la durée des droits se fait toujours sur la base du principe « un jour travaillé = un jour indemnisé » ;
- l'indemnisation reste proportionnelle au salaire perdu ;
- les taux de contribution des employeurs et des salariés restent les mêmes.

Des conseillers formés aux nouvelles règles

Pour aider les conseillers à s'approprier ces nouveautés, une formation approfondie a été mise en place dès le 2 juin : 39 000 conseillers et managers l'ont suivie. Les demandeurs d'emploi ont aussi bénéficié d'une information accessible et didactique : diffusion de dépliants en agence, information sur le site pole-emploi.fr et envoi d'une newsletter sur l'espace personnel de 2,8 millions de demandeurs d'emploi.

31,7
milliards d'euros versés aux demandeurs d'emploi pour le compte de l'Assurance chômage

3,6
milliards d'euros pour le compte de l'État et du fonds de solidarité

LA GESTION DES TROP PERÇUS

Harmonisation et humanisation des pratiques

Comment éviter que des demandeurs d'emploi reçoivent des allocations auxquelles ils n'ont pas droit ou qu'ils perçoivent une somme plus importante que celle qui devait leur être versée ? Face à la problématique des trop perçus – qui font souvent suite à des contrats courts et des missions d'intérim – Pôle emploi a clarifié et précisé ses pratiques :

- L'ensemble des courriers sur les trop perçus ont été revus afin d'humaniser les formulations et de mieux préciser les solutions de recours.
- Chaque cas est étudié de manière personnalisée par les conseillers car les sommes perçues à tort ont généralement déjà été dépensées, souvent pour couvrir des besoins élémentaires. Quel que soit le montant du trop perçu, le demandeur d'emploi a la possibilité de demander une remise de dette ou un échelonnement du remboursement.
- La formation des conseillers sur le sujet est renforcée, notamment pour faire passer l'information auprès des demandeurs d'emploi afin de prévenir les situations générant des trop perçus.
- Enfin, la nouvelle convention d'Assurance chômage – ayant permis de simplifier le calcul des droits dans le cadre de l'activité réduite – devrait amener à un meilleur traitement des demandes d'allocations et donc limiter les trop perçus.

LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

Régulièrement saisi sur des affaires de trop perçus, le médiateur a remis un rapport en 2013 visant à identifier des axes d'amélioration pour limiter le volume de ces requêtes. Il préconise une évolution réglementaire, une optimisation des pratiques et une adaptation du système informatique. Ces conclusions ont servi de base aux réflexions et actions engagées sur le sujet. En 2014, un nouveau rapport reconnaissait de réelles améliorations dans la gestion des trop perçus.

Les services à distance

Pôle emploi a continué d'enrichir en 2014 son offre de services dématérialisés : nouvelles fonctionnalités sur pole-emploi.fr, nouvel environnement graphique, nouveaux rendez-vous virtuels… Grâce à des mini-ateliers, les conseillers apprennent à optimiser l'utilisation de ces services numériques pour une meilleure information des demandeurs d'emploi.

POLE-EMPLOI.FR

De nouvelles fonctionnalités enrichissent le site

Côté recherche d'emploi, la création d'un espace personnel plus ergonomique et plus intuitif permet notamment aux demandeurs d'emploi de créer différents modèles de CV ; tandis qu'un lien avec Mappy leur offre la géolocalisation des offres d'emploi. Côté indemnisation, le simulateur de calcul des droits aux allocations devient plus précis. Enfin, la création de l'espace particulier employeur permet à ces derniers de déposer une annonce sur le site des offres d'emploi et de saisir en ligne des attestations employeurs.

Nouveau look en région

Les pages régionales de pole-emploi.fr ont été relookées : accès plus pratique et plus rapide aux rubriques de la région et agenda plus clair pour visualiser en un clin d'œil ce qui se passe à proximité.

pole-emploi.fr dans la poche

Rapide, pratique et simple à utiliser, l'application mobile Pôle emploi permet de rechercher des offres d'emploi par mots-clés, d'accéder à l'annuaire des agences de Pôle emploi, d'actualiser sa situation mensuelle ou encore d'obtenir des informations relatives à son indemnisation.

Le tout depuis un smartphone ou une tablette. Tandis que de nouvelles applications seront progressivement développées, des sites mobiles thématiques voient aussi le jour. Celui qui est dédié à la promotion de l'alternance a enregistré pour la campagne 2014 250 000 visites, pour 1,8 million d'offres d'emploi consultées.

42,8
millions de visites par mois

550
millions de pages vues par mois

RENDEZ-VOUS SUR POLE-EMPLOI-EVENEMENTS.FR

Ce site regroupe toutes les informations concernant les actions organisées localement par les équipes de Pôle emploi : tables rondes, job dating, forums… Une bonne adresse pour les demandeurs d'emploi et les recruteurs. En 2014, 2000 événements y ont été publiés, 2 millions d'internautes s'y sont connectés.

DES ÉCHANGES PERSONNALISÉS PAR MAIL

Le sésame d'une relation directe entre conseiller et demandeur d'emploi

Plus réactifs, plus rapides et plus simples, les échanges par mail entre demandeurs d'emploi et conseillers sont en passe de se généraliser grâce à la mise en service d'adresses électroniques pour tous les conseillers. Les demandeurs d'emploi qui utilisent ce mode de communication apprécient la clarté et la rapidité des réponses qui leur sont apportées par courriel. La généralisation de ces adresses mails publiques – d'ici mi 2015 – répond à l'objectif de personnalisation de la relation entre conseiller référent et demandeur d'emploi ou entreprise.

ZOOM SUR

Des mini-ateliers pour rester dans le coup

Organisés en petits groupes d'une douzaine de personnes, les mini-ateliers sur l'offre de services en ligne ont été conçus pour que les conseillers s'approprient le fonctionnement des services dématérialisés. Ils mobilisent des vidéos ou quiz et guident « pas à pas » les conseillers qui pourront à leur tour mieux informer les demandeurs d'emploi.

LANCEMENT D'UN ACCOMPAGNEMENT GUIDÉ 100 % WEB

Des interactions régulières et personnalisées avec un conseiller

Expérimenté dans onze agences, réparties dans sept régions, l'accompagnement dématérialisé est réservé – sur la base du volontariat et sur proposition du conseiller – aux demandeurs d'emploi qui bénéficient de la modalité « accompagnement guidé ». Cet accompagnement 100 % Web leur offre des interactions régulières et personnalisées avec leur conseiller : des « chats » pour des réponses en temps réel à des questions précises, des demandes de rappel téléphonique, des échanges par courriel ou encore des entretiens par webcam. Les premiers retours traduisent une réelle satisfaction de la part d'un public qui s'épargne ainsi des déplacements sans avoir besoin pour autant de disposer d'un matériel sophistiqué : il suffit d'un ordinateur avec webcam et d'une connexion haut débit.

Près de
14 000
demandeurs d'emploi bénéficient du suivi 100 % Web en janvier 2015

« Les demandeurs d'emploi peuvent suivre de chez eux des e-modules de formation pour apprendre à optimiser leur CV, préparer un entretien ou encore utiliser les réseaux sociaux pour leur recherche. »

RÉGINE THÉOTA, CONSEILLÈRE À LA PLATEFORME PARIS WEB.

EN RÉGION

La Bretagne à la pointe du recrutement en ligne

Centré sur l'agriculture, le 1er salon de recrutement en ligne a été lancé le 10 février par Pôle emploi Bretagne. Grâce à des visioconférences qui ont permis d'initier recruteurs et candidats à l'utilisation de cet outil innovant, des entretiens de prérecrutement ont pu avoir lieu via la plateforme. Une bonne solution pour démultiplier les contacts, tout en limitant déplacements et pertes de temps.

ENJEUX 2015

- Mise à disposition du *responsive design*, qui permet d'adapter automatiquement l'affichage et les modalités de navigation à l'ensemble des terminaux, quelle que soit leur taille.
- Multiplication des salons en ligne, un outil innovant facilitant le contact direct entre candidats et recruteurs.

S'investir dans les plans gouvernementaux

La troisième grande conférence sociale, qui s'est tenue en juillet 2014, a non seulement contribué à consolider le dialogue social « à la française », mais a aussi permis de présenter la feuille de route des réformes à venir.

RETOUR SUR LA TROISIÈME GRANDE CONFÉRENCE SOCIALE POUR L'EMPLOI

L'emploi au cœur du dialogue social

Dans un contexte marqué par une situation économique difficile, la troisième grande conférence sociale pour l'emploi a placé ce dernier au cœur du dialogue social. Avec pour ambition de faire converger les forces des différents acteurs qui œuvrent pour l'emploi. Moment d'échanges entre les représentants des organisations syndicales, des entreprises et des collectivités territoriales, ce grand rendez-vous a aussi permis au gouvernement de révéler la feuille de route des réformes de l'année à venir. Ouverte par le président de la République et clôturée par le Premier ministre, l'édition 2014 de la conférence sociale pour l'emploi a été marquée par une volonté de relever les défis de solidarité et de compétitivité. La feuille de route – fruit de deux journées de travail et de réflexion – établit plusieurs priorités : l'emploi des jeunes, des seniors et des personnes les plus éloignées de l'emploi. Elle recommande de déployer des offres de formation adaptées aux besoins des jeunes, d'une part, des plus de 45 ans, d'autre part.

PRIORITÉ AUX PLUS FRAGILES

Pour ramener les plus fragiles vers l'emploi (seniors, chômeurs de longue durée), le gouvernement mise sur les dispositifs initiés par Pôle emploi. L'Établissement s'est ainsi engagé à étendre son accompagnement renforcé des demandeurs les plus éloignés du marché du travail en prenant en charge 80 000 personnes de plus (venant s'ajouter aux 190 000 demandeurs qui en bénéficient déjà). Par ailleurs, la démarche d'accompagnement global, portée conjointement avec les conseils départementaux, sera étendue à près de 80 départements d'ici juillet 2015. Des expérimentations relatives à l'accompagnement des demandeurs d'emploi de longue durée et des seniors seront, enfin, déployées par Pôle emploi dans plusieurs régions.

Le plan de relance de l'apprentissage

Pour atteindre l'objectif, fixé par le chef de l'État, de 500 000 jeunes en apprentissage d'ici à 2017, tous les acteurs de l'emploi doivent se mobiliser. Pour que les jeunes en centre de formation d'apprentis (CFA) soient accueillis en entreprise, mais aussi pour changer l'image de l'apprentissage auprès des jeunes et des acteurs de l'orientation.

CONTRATS AIDÉS : EMPLOIS D'AVENIR ET CONTRATS DE GÉNÉRATION

Une contribution significative de Pôle emploi

Avec près de 452 500 contrats aidés signés, Pôle emploi a tenu ses engagements vis-à-vis de l'État et des partenaires sociaux pour assurer la montée en puissance des dispositifs d'accès à l'emploi. Le taux de prescription des emplois aidés par l'Établissement a même dépassé les objectifs fixés pour 2014. Une contribution significative à la réussite des emplois d'avenir notamment, puisque l'objectif de 150 000 contrats signés avant la fin 2014 a été atteint plus tôt que prévu.

Quant aux contrats de génération, l'assouplissement de leurs modalités d'application, depuis la loi du 5 mars 2014, doit permettre de décupler leur efficacité. Destiné à favoriser l'accès durable des jeunes à l'emploi et à maintenir les seniors dans l'emploi tout en garantissant la transmission des compétences entre générations, le contrat de génération accorde une aide financière aux entreprises de moins de 300 salariés qui embauchent un jeune en même temps qu'elles maintiennent un senior en poste. Un décret de septembre 2014 a bonifié cette aide. En présence d'un double recrutement, d'un jeune et d'un senior, elle passe de 4 000 à 8 000 euros par an pendant trois ans.

150 000
contrats d'avenir ont été signés avant la fin 2014

PLAN « 100 000 FORMATIONS »

Objectif dépassé

Initié à l'été 2013, le plan « 30 000 formations prioritaires pour l'emploi » a connu un vif succès, avec plus de 35 000 entrées effectives en formation dans des secteurs porteurs d'emploi. Fort de ce bilan – dont les bénéficiaires sont en grande majorité des publics pas ou peu qualifiés –, l'État a souhaité amplifier le dispositif et lancer en 2014 un plan « 100 000 formations prioritaires pour l'emploi ». Financé initialement à parts égales par l'État et Pôle emploi à hauteur de 100 millions d'euros, il a permis la réalisation de 108 539 entrées en formation pour 189 millions d'euros, dont 89 millions d'euros supplémentaires financés par le budget propre de Pôle emploi.

L'ANI JEUNES

Mis en place depuis avril 2011 dans le cadre de l'Accord national interprofessionnel (ANI), le dispositif « ANI jeunes » de Pôle emploi a pour objectif d'offrir un suivi renforcé aux jeunes demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi et dans le réseau des missions locales. Ce suivi personnalisé comprend notamment une aide à la construction du projet professionnel et un conseil individualisé. En tout, 79 853 jeunes en ont déjà bénéficié. 63,3 % d'entre eux, qui étaient suivis par Pôle emploi, ont trouvé un emploi durable (CDI ou CDD de plus de six mois).

SÉCURISATION PROFESSIONNELLE

En 2014, près de 120 000 personnes ont adhéré au contrat de sécurisation professionnelle (CSP). Il s'agit d'un dispositif d'accompagnement personnalisé et renforcé d'un an destiné aux salariés licenciés économiques des entreprises de moins de 1 000 salariés ou des entreprises de plus de 1 000 salariés en redressement ou liquidation judiciaire. Il favorise la réalisation des projets professionnels en proposant plusieurs mesures visant à accélérer le retour vers l'emploi : un recours facilité à la formation par le partenariat avec les OPCA, aux périodes courtes de travail, aux immersions et aux conseils personnalisés… Il a fait l'objet en janvier 2015 d'une nouvelle convention. Celle-ci prévoit la possibilité de prolonger la durée du CSP en cas de reprise d'activité rémunérée, le renforcement de l'accès à la formation, la baisse de l'indemnisation de 80 à 75 % du salaire journalier de référence ou encore la création d'une prime de reclassement. Elle s'applique jusqu'au 31 décembre 2016.

Une offre de services différenciée

Comme pour les demandeurs d'emploi, l'offre de services destinée aux entreprises est modulée en fonction de leurs besoins. Aux services mobilisés pour tous les recrutements s'ajoutent ainsi des services renforcés, réservés aux employeurs qui rencontrent des difficultés pour recruter. De quoi, *in fine,* mieux satisfaire les besoins en recrutement des entreprises tout en favorisant le placement des demandeurs d'emploi.

DEUX MODALITÉS COMPLÉMENTAIRES

Pierre angulaire de l'offre de services aux entreprises, le conseiller, avec sa connaissance du marché local de l'emploi, évalue et négocie le niveau de service adapté aux besoins de chaque entreprise.

Des services d'appui

Pour les recrutements relativement simples au regard du contexte local, le conseiller propose un socle de services d'appui : l'employeur peut être aidé dans la rédaction de son offre, qui bénéficie d'une forte visibilité sur pole-emploi.fr. Dans son espace dédié, il peut déposer ses offres, présenter son activité et contacter en direct les demandeurs d'emploi.

Un accompagnement renforcé

Pour les recrutements plus complexes, le conseiller de Pôle emploi mobilise des services complémentaires pour un accompagnement sur mesure : conseils en recrutement, dont l'assistance à l'entretien d'embauche, présélection de candidatures, adaptation au poste… Ces services renforcés répondent aux besoins d'entreprises qui peuvent avoir des difficultés à mener leur recrutement et aux offres pour lesquelles un écart avec les caractéristiques des demandeurs d'emploi est constaté.

DU SUR-MESURE POUR LES TPE

Contact privilégié avec un conseiller dédié, ateliers pour mieux exploiter pole-emploi.fr ou rencontres avec des spécialistes des problématiques propres aux TPE… Une expérimentation TPE a été menée en 2014 afin de tester une approche nouvelle des TPE mêlant proximité et mutualisation. 40 conseillers, répartis sur 18 sites, se sont ainsi mis à l'écoute de quelque 900 TPE avec, au final, une confiance renforcée et la confirmation des atouts d'un service personnalisé.

DES CONSEILLERS DÉDIÉS À LA « RELATION ENTREPRISE »

Établir une relation de confiance

Conscient que la montée en qualité de son offre de services aux entreprises repose sur une meilleure organisation de ses agences, Pôle emploi a expérimenté en 2014 le principe de la dominante d'activité. Ainsi, aux côtés des conseillers en charge du suivi des demandeurs d'emploi, d'autres assurent désormais la délivrance des services aux entreprises. L'expérimentation s'est traduite par des résultats très positifs pour les trois parties prenantes :

- les entreprises ont apprécié la plus grande disponibilité de leurs interlocuteurs, le ciblage plus performant des candidatures et, plus largement, la personnalisation de la relation ;
- les demandeurs d'emploi ont, quant à eux, bénéficié d'un accompagnement mieux adapté à la préparation de leur candidature et constaté une meilleure valorisation de leur profil ;
- les conseillers de Pôle emploi ont, enfin, eu le sentiment que cette spécialisation leur permettait de réinvestir la relation avec les entreprises et de gagner, par conséquent, en efficacité.

Fort de ce bilan, le dispositif des conseillers dédiés à la relation entreprise va être généralisé en 2015.

ENJEUX 2015

Déployer des équipes de conseillers dédiés « entreprises » sur l'ensemble du territoire dès juin.

DE NOUVEAUX OUTILS EFFICACES AU SERVICE DES CONSEILLERS

Des outils pour mieux négocier les services d'aide au recrutement

Être bien informées pour mieux conseiller, c'est la raison pour laquelle les équipes de Pôle emploi ont besoin d'outils performants. Dans cette optique, plusieurs dispositifs ont été expérimentés pour les aider à diagnostiquer les besoins des entreprises ou à faciliter la rencontre de l'offre et de la demande d'emploi. Les conseillers disposent aujourd'hui d'outils d'analyse de données pour les aider à anticiper d'éventuelles difficultés de recrutement et à proposer au plus vite la solution adaptée. Ils sont ainsi en mesure de croiser l'analyse de leur portefeuille de demandeurs d'emploi avec celle des potentialités de leur territoire.

Un nouvel outil de veille

Un outil innovant de veille économique locale a également été construit et testé, en 2014. Il permet aux conseillers de suivre l'actualité des entreprises sur leur territoire et de mieux anticiper les opportunités de placement. Mis à jour quotidiennement, ce portail offre des informations issues de la presse et des sites web spécialisés, notamment sur les licenciements et recrutements en cours ou à venir sur le territoire, sur les implantations et autres projets immobiliers qui peuvent amener à des créations d'emplois ; sur la vie économique des entreprises (indicateurs de croissance ou de perte d'activité, par exemple) et sur les nominations de RH et dirigeants.
Le déploiement de cet outil se poursuivra en 2015.

« Il faut promouvoir les profils des demandeurs en tenant compte des besoins des employeurs. Le diagnostic des entreprises est donc essentiel pour avoir des perspectives d'embauche. »

MARC BONO,
DIRECTEUR DE L'AGENCE DE MOULINS

LA MRS : UNE MÉTHODE DE PRÉSÉLECTION INTÉGRÉE À L'OFFRE DE SERVICES

Évaluer les habiletés

La méthode de recrutement par simulation (MRS) développée depuis plusieurs années par Pôle emploi continue de faire ses preuves. Laissant de côté les critères habituels de recrutement que sont l'expérience et le diplôme, la MRS privilégie le repérage des habiletés nécessaires au poste de travail proposé. Pour la mettre en œuvre, les conseillers de Pôle emploi analysent avec l'employeur le poste à pourvoir et définissent les habiletés requises. Ils créent ensuite des exercices adaptés pour les mesurer chez les candidats, les évaluent et présentent à l'entreprise les candidats qui ont réussi l'évaluation.

Une méthode ayant fait ses preuves

Pragmatique, cette méthode s'est d'abord appliquée aux secteurs de l'industrie, du bâtiment, de la grande distribution, de l'hôtellerie-restauration… En 2014, de nouvelles sessions d'évaluation ont été créées pour les métiers de la téléassistance, de la confection ou encore du nucléaire.

Compte tenu du succès de cette méthode, qui s'étend peu à peu aux niveaux d'emplois supérieurs, des travaux ont récemment débuté pour numériser certaines séquences d'évaluation jusque-là réalisées par écrit. Cette dématérialisation doit permettre à terme de gagner du temps sur la correction des exercices et la formalisation des résultats.

La MRS à l'international

Dans le cadre du programme d'appui au secteur de l'emploi en Algérie (PASEA), Pôle emploi a partagé son expertise et ses savoir-faire. L'Établissement a notamment sensibilisé ses homologues algériens à la MRS, utilisée pour le recrutement de 250 salariés de la nouvelle usine Renault d'Oran, inaugurée à l'automne 2014.

40 000
candidats recrutés via la MRS en 2014

Plus de 200
analyses de postes effectuées

Une meilleure transparence du marché du travail

Pôle emploi actionne de nouveaux leviers pour améliorer la fluidité et la transparence du marché du travail : grâce au web, l'Établissement impulse de nouvelles dynamiques d'agrégation et de diffusion des offres d'emploi.

UN NOUVEAU SERVICE D'AGRÉGATION DES OFFRES

Plus de cinquante partenaires sélectionnés

Pôle emploi coopère à fin 2014 avec 54 partenaires de l'emploi, sélectionnés pour la qualité de leurs offres et pour leur complémentarité avec celles du service public. Ces partenaires sont des acteurs de l'emploi en ligne qui acceptent de créer des liens entre pole-emploi.fr et leur propre site. L'ambition de ces partenariats est de démultiplier les opportunités d'emploi et d'offrir aux demandeurs d'emploi un accès simple à des offres provenant de différents sites.

Autre objectif : rendre plus transparent le marché du travail en publiant des offres sur des secteurs habituellement moins couverts, y compris en encourageant la publication d'offres issues des entreprises de travail temporaire. Au final, tous les acteurs sont gagnants : les demandeurs d'emploi ont accès à une gamme plus large d'offres et les recruteurs touchent un plus grand nombre de personnes susceptibles de répondre à leurs critères.

1,2
million d'offres d'emploi agrégées en 2014

« Lorsque Pôle emploi s'est engagé dans cette démarche visant à transmettre aux demandeurs un maximum d'offres d'emploi, cela nous a forcément intéressés ! pole-emploi.fr donne une visibilité supplémentaire aux offres de nos entreprises clientes, en direction d'un public que nous ne touchions pas forcément. »

JÉRÔME ARMBRUSTER,
COFONDATEUR ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE RÉGIONSJOB.COM

COUP DE POUCE AUX PME

En juin, Pôle emploi s'est associé à l'initiative « Les PME recrutent ! » pilotée par la Confédération générale du patronat des petites et moyennes entreprises (CGPME) en partenariat avec Facebook et Work4. Les offres d'emploi des très petites, petites et moyennes entreprises, relayées par l'opération, sont aussi diffusées sur pole-emploi.fr afin de faciliter les recrutements.

ZOOM SUR

Partenariats à double sens

La multidiffusion des offres de Pôle emploi vers des sites partenaires a été testée avec huit partenaires. Le principe : partager avec eux une sélection des offres en manque de candidats pour leur assurer une meilleure visibilité et améliorer leur délai de satisfaction.

DES OUTILS D'ANALYSE ET DE CONTRÔLE DES OFFRES POUR LES CONSEILLERS

Une meilleure connaissance du marché du travail

Simple d'utilisation et facile d'accès, l'outil IMT – pour « information sur le marché du travail » – fournit aux conseillers une mine d'indicateurs utiles à l'orientation et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Grâce à des informations synthétiques sur les métiers porteurs et en ciblant un territoire, ils peuvent en effet aider les demandeurs à travailler leur mobilité professionnelle et/ou géographique. Pouvoir visualiser une carte de la répartition de l'offre et de la demande d'emploi pour un territoire et un métier donnés constitue aussi un support intéressant, tant pour les demandeurs d'emploi que pour les employeurs.
Enfin, les informations sur les salaires pratiqués sur un territoire se révèlent utiles pour inciter les entreprises à vérifier que le salaire qu'elles proposent correspond bien au marché.
Accessible sur le site pole-emploi.fr, l'outil IMT est aussi mis à la disposition des internautes en recherche d'emploi et des internautes recruteurs. Il concourt donc bel et bien à rapprocher, dans la plus grande transparence, la demande et l'offre de travail.

Dans les coulisses de pole-emploi.fr

Différents filtres de contrôle sont utilisés pour vérifier la conformité de chaque offre avant sa publication sur pole-emploi.fr : tandis qu'un outil d'analyse sémantique permet de bloquer immédiatement la publication de toute offre comportant des mentions potentiellement illégales, les équipes de Pôle emploi sont, de leur côté, sensibilisées aux problématiques de discrimination. Elles ont notamment à disposition un référentiel permettant de vérifier la légalité des offres. Un logiciel de « dédoublonnage » permet en outre de vérifier que les offres des différents partenaires ne sont pas identiques. Unique, chaque offre publiée sur pole-emploi.fr correspond donc à un besoin réel de recrutement.

Environ 4 millions d'offres d'emploi publiées sur pole-emploi.fr en 2014

ENJEU 2015

Poursuivre la démarche d'agrégation des offres et de diversification vers des partenariats plus ciblés, destinés à élargir le spectre des offres d'emploi proposées par Pôle emploi, en ciblant notamment les contrats en alternance.

INTERNET CÔTÉ EMPLOYEUR…

Nouveauté 2014, un guide d'aide à la rédaction des offres pour les employeurs a été mis en ligne. En plus des informations juridiques, il aide les recruteurs à valoriser et à déposer leurs offres, de manière à ce que les candidats intéressés se positionnent plus justement. Les particuliers-employeurs bénéficient quant à eux d'une interface spécifique pour déposer et gérer leurs offres d'emploi, rechercher des CV ou encore créer et gérer des attestations d'emploi.

D'autres coopérations avec les entreprises

Clubs de réflexion autour des problématiques liées aux ressources humaines, analyse prospective des besoins en main-d'œuvre, partenariats avec différents employeurs… Pôle emploi multiplie ses coopérations et les met au service de la lutte contre le chômage.

LE CLUB RH PÔLE EMPLOI

Réunir des décideurs RH

Partager, agir, rencontrer, s'informer… tels sont les maîtres mots du club RH Pôle emploi qui réunit, depuis 2010, des directeurs des ressources humaines (DRH) et des décideurs RH de grandes entreprises de tous les secteurs économiques. Tous sont ainsi invités à échanger leurs points de vue et leurs pratiques en matière d'emploi et de ressources humaines. Pour Pôle emploi, ces rencontres sont l'occasion de mieux connaître les attentes des entreprises en matière de services. Mais aussi, plus largement, de pouvoir engager avec elles une réflexion constructive sur la politique de l'emploi et la gestion des ressources humaines.

En 2014, le club RH Pôle emploi a choisi pour ses rencontres des thématiques en lien avec le plan stratégique Pôle emploi 2015. Le 17 juin, les DRH qui se sont retrouvés à Paris ont ainsi échangé sur le thème « Transparence du marché du travail, open data, virage digital ». À cette occasion, les échanges ont porté sur le rôle de Pôle emploi face à ces évolutions et sur les moyens mis en œuvre par les entreprises pour s'adapter à la révolution numérique. Avec pour sujet « Quelles pratiques de recrutement en Europe ? Regards croisés France – Allemagne – Suède », la session du 10 décembre a, pour sa part, illustré la volonté du club de donner à ses discussions et ses questionnements une dimension européenne.

1600 entreprises sont membres des clubs RH de Pôle emploi

ZOOM SUR

Les clubs RH en régions

Ils représentent un réseau de 22 clubs régionaux. Plus de 50 événements ont été programmés en 2014, dans toute la France, sur des thématiques diverses : l'offre de services aux entreprises, les problématiques RH, la réflexion sociétale.

ENQUÊTE SUR LES BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE (BMO)

Des résultats très attendus

Pôle emploi mesure chaque année, avec le concours du Crédoc, les intentions de recrutement des employeurs. Riche d'enseignements sur les besoins en main-d'œuvre, l'enquête BMO permet à Pôle emploi d'anticiper les besoins et de se donner, ainsi, les moyens d'améliorer l'orientation et l'information des demandeurs d'emploi.
Disponibles par bassin d'emplois et par secteur d'activité, les résultats de cette enquête à laquelle participent plus de 2 millions d'établissements (privé, public, secteur agricole) aident à identifier les métiers en tension. Ils sont notamment exploités pour construire la stratégie de financement des formations de Pôle emploi.

Consultables en ligne, ils se révèlent également utiles pour les demandeurs d'emploi ou les actifs en recherche d'un nouveau challenge professionnel. La publication des résultats de l'enquête BMO contribue donc à l'objectif de transparence du marché du travail, inscrit dans les orientations stratégiques de Pôle emploi.

Le marché du travail en 2015 : une amélioration des perspectives d'embauche

L'enquête sur les besoins en main-d'œuvre fait état d'une hausse de 2,3 % du nombre de projets de recrutement dans les 405 bassins d'emplois français (métropole et DOM) par rapport à 2014. Cette hausse est favorisée par la progression de la part des établissements qui envisagent de réaliser au moins une embauche au cours de l'année 2015 (20,7 %, soit 1,2 point de plus qu'en 2014), ce qui correspond à 456 300 recruteurs potentiels.
La part des projets de recrutement liés à une activité saisonnière est stable et représente 39,3 %. Trois projets sur quatre proviennent des entreprises de moins de 50 salariés. Les pôles de recrutement se concentrent dans les grandes métropoles, le Sud-Est et l'Arc atlantique. Plus de la moitié des recrutements sont envisagés en contrats durables (CDI ou CDD de six mois ou plus). La majeure partie des projets annoncés est motivée par une anticipation de surcroît d'activité (46,8 %, en hausse de 4 points par rapport à 2014). Pôle emploi demeure un intermédiaire privilégié puisque près de trois établissements sur quatre (72,6 %) envisagent de confier leurs recrutements à Pôle emploi.

Parmi les profils les plus demandés figurent les métiers de services aux particuliers, les animateurs socioculturels, les serveurs de café et de restaurant et les employés de l'hôtellerie. Les services aux entreprises offrent également de nombreuses opportunités, soit sur des postes opérationnels et peu qualifiés (agents d'entretien de locaux, manutentionnaires), soit sur des postes de cadres (ingénieurs, cadres d'études et R&D en informatique).
La baisse tendancielle des difficultés de recrutement anticipées se confirme en 2015. En effet, la part des embauches jugées difficiles s'établit à 32,4 % (soit 10 points de moins qu'en 2012). Toutefois, les difficultés restent plus importantes dans les petites structures. Selon les employeurs, ces difficultés sont le plus souvent liées à la pénurie de candidats, à l'inadéquation des profils et aux conditions de travail.

En savoir plus :
tous les résultats sur
bmo.pole-emploi.org

SOUTENIR L'EMPLOI À DOMICILE

Pôle emploi a signé le 24 avril une convention pour renforcer son partenariat avec la Fédération des particuliers employeurs (FEPEM). Cet accord vise à développer et à faciliter la mise en relation entre demandeurs d'emploi et particuliers à la recherche d'un salarié pour être aidés à leur domicile (assistant de vie, garde d'enfants, employé familial...). Un partenariat spécifique des sites pole-emploi.fr et particulieremploi.fr doit y contribuer, de même que l'ouverture de l'espace particulier-employeur sur le site de Pôle emploi.

180 000 offres d'emploi sont proposées tous les ans par Pôle emploi pour répondre aux besoins des particuliers à leur domicile. On compte aujourd'hui 3,6 millions de particuliers-employeurs qui emploient 1,7 million de salariés.

« Le travail que nous menons avec Pôle emploi est essentiel pour la création et la pérennisation d'emplois de qualité dans nos territoires. »

MARIE-BÉATRICE LEVAUX, PRÉSIDENTE DE LA FEPEM

EFFICACITÉ ET PERFORMANCE SOCIALE

Une organisation du travail améliorée

Les agences se sont mobilisées pour contribuer aux trois chantiers du plan stratégique « Pôle emploi 2015 » liés à une meilleure organisation du travail : la rénovation de l'accueil, le pilotage par les résultats et la déconcentration. Distincts et complémentaires, ces chantiers améliorent à la fois la qualité des services rendus au public et les conditions de travail des agents.

DES CONDITIONS D'ACCUEIL OPTIMISÉES

Un accueil plus personnalisé

La qualité des services délivrés en accueil est essentielle. C'est pourquoi l'accueil en agence a fait l'objet de toutes les attentions avec notamment une amélioration de l'organisation du travail. En lien avec la mise à disposition pour tous les demandeurs du mail de leur conseiller référent, l'accueil est désormais plus personnalisé et mieux articulé avec le travail réalisé en matière d'accompagnement et de suivi. L'accès au conseiller référent est facilité pour un traitement plus qualitatif et personnalisé des sollicitations.

La mise en place d'un manager d'accueil

Au sein de toutes les agences, un manager chargé de superviser l'accueil et d'y impulser un esprit d'équipe peut adapter les effectifs en fonction de l'affluence. Ce responsable d'accueil est aussi garant de la qualité du service : personnalisation des réponses apportées aux demandeurs d'emploi, adaptation de l'accompagnement délivré sur l'utilisation des équipements. La possibilité de visualiser en direct la situation du demandeur d'emploi qui se présente à l'accueil favorise la personnalisation des contacts et le lien avec le conseiller référent. Enfin, le manager d'accueil a pour mission de prévenir ou de désamorcer les situations de tension.

Des outils d'information innovants

L'agencement et l'équipement des espaces d'accueil s'appuient sur des outils innovants valorisant les services en auto-délivrance, en complémentarité avec l'accompagnement assuré par les conseillers.
Le manager d'accueil dispose en temps réel d'une vision d'ensemble de l'activité des conseillers de l'agence, qui lui permet de mieux répartir les effectifs en fonction des besoins. Un levier efficace pour réduire le temps d'attente et améliorer les conditions d'accueil des demandeurs d'emploi.
L'installation dans les espaces d'accueil d'écrans d'information qui diffusent des offres d'emploi, annoncent des ateliers ou des salons professionnels contribue aussi à cette montée en gamme. De même que la mise en place de bornes d'orientation sur lesquelles les demandeurs d'emploi qui viennent pour un rendez-vous peuvent s'enregistrer sans avoir à passer par l'accueil.

« Avec cet accueil rénové, le manager peut adapter les ressources et l'activité de son équipe en fonction des flux. Résultat : les conseillers sont plus mobiles et les demandeurs d'emploi plus sereins. »

PATRICIA JAULIAC,
À LA DIRECTION DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CANAUX DE DÉLIVRANCE,
PÔLE EMPLOI

DES POINTS D'ACCUEIL RÉNOVÉS

Le schéma immobilier de Pôle emploi prévoit la mise à disposition d'un réseau de sites neufs ou rénovés d'ici fin 2016. À fin 2014, les opérations immobilières réalisées ont permis d'atteindre le nombre de 648 agences et relais neufs ou rénovés, 114 agences de services spécialisés et 57 plateformes de production. Le taux de réalisation du schéma immobilier atteint ainsi 72 % à cette date.

LA MISE EN ŒUVRE DU PILOTAGE PAR LES RÉSULTATS

Responsabiliser et donner du sens à l'action des agents

Inscrit dans le plan stratégique de Pôle emploi, le pilotage par les résultats incite tous les agents à être attentifs aux résultats de leurs actions au quotidien. Qu'il s'agisse de l'accueil, de l'indemnisation ou de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, les équipes veillent au suivi des actions mises en œuvre, mais aussi à leur performance. Déployée depuis octobre 2014, cette démarche répond à deux impératifs majeurs :
- redonner du sens à l'action des conseillers en leur permettant de prendre la mesure de l'efficacité de leur travail ;
- donner aux équipes locales de direction les moyens de réorienter l'action de leur agence en fonction des résultats obtenus.

Une vision commune et unique de la performance

Trois types d'indicateurs permettent d'évaluer les résultats obtenus. Les indicateurs de performance opérationnelle traduisent l'impact de l'action de Pôle emploi au regard de ses missions (accueillir, inscrire, indemniser, accompagner, recruter). Le taux de premier paiement dans les délais en est un exemple. Les indicateurs de satisfaction renseignent sur l'adéquation entre les services délivrés par Pôle emploi et les besoins et attentes des demandeurs d'emploi et des entreprises. Ils mesurent aussi la qualité de délivrance du service. Quant aux indicateurs de performance sociale, ils ont trait à l'engagement et à la motivation des agents de l'Établissement.

Ces mesures, réalisées à tous les niveaux de l'organisation, sont reprises de façon synthétique dans un tableau de bord des résultats. Outil principal, commun et accessible à tous de dialogue autour des résultats, il donne une vision partagée de la performance de Pôle emploi et de la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises.

CONSACRER PLUS DE TEMPS AU SUIVI ET À L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Le portage de mesures de simplification

La démarche de simplification fait aussi partie des priorités du plan stratégique « Pôle emploi 2015 ». Elle répond au souhait des agents que soient mises en place des procédures de travail plus simples et plus cohérentes, pour qu'ils puissent consacrer plus de temps au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi.
La simplification s'est traduite en 2014 par de nouvelles avancées concrètes. Les membres du Comité national de liaison, regroupant les représentants des associations de chômeurs et des organisations syndicales, ont poursuivi les travaux de simplification des courriers adressés aux demandeurs d'emploi, notamment ceux générés par la nouvelle convention d'Assurance chômage relatifs aux droits rechargeables. Autre illustration, le dispositif d'aide à la mobilité pour les demandeurs d'emploi devient plus lisible : après avoir créé une seule et même aide et harmonisé les conditions d'éligibilité, une nouvelle étape de simplification a été engagée pour en faciliter la gestion par les conseillers.

En interne, les 900 référents réglementaires et applicatifs (RRA) formés en 2014 apportent une assistance précieuse aux conseillers en matière réglementaire et d'utilisation des systèmes d'information métiers. Ils contribuent à l'homogénéisation des pratiques et à accroître la qualité du service rendu dans chacune de nos activités. Objectif similaire pour la base unique de documentation et d'information (BUDI) élaborée en 2014, qui proposera dès 2015 à tous les personnels un accès unique et simplifié à l'information opérationnelle.

LA DÉCONCENTRATION

Enjeux et résultats

Principe fondateur de la nouvelle organisation de Pôle emploi depuis trois ans, la déconcentration a permis de mieux adapter les actions de Pôle emploi aux besoins des territoires, en accordant plus de marges de manœuvre aux équipes de terrain. Synonyme d'efficacité et de réactivité, la déconcentration continue de faire ses preuves. En témoignent les résultats d'une enquête réalisée à l'automne 2014 auprès de plus de 4 000 managers du réseau, avec une évolution des pratiques managériales remarquées : 79 % d'entre eux considèrent être associés aux prises de décision ayant un impact sur leur niveau de responsabilité (+ 19 points par rapport à 2013), 77 % dans la mise en œuvre de l'activité au niveau local (+ 19 points par rapport à 2013) et près de 70 % d'entre eux ont contribué à la construction budgétaire ascendante (+ 34 points par rapport à 2013). Également prospective, cette enquête pointe les attentes pour que la déconcentration s'intensifie : renforcer l'information, la transversalité ou l'appui au manager et associer davantage les managers en amont des décisions font partie des principales propositions recensées par l'enquête.

Une fonction ressources humaines partagée et déconcentrée

La politique managériale de Pôle emploi vise le partage et la déconcentration de la fonction RH. L'implication des managers dans les processus de décision RH s'est ainsi généralisée lors des campagnes de promotion et d'avancement de carrière, lors des recrutements, des mobilités et des sélections internes ou encore en ce qui concerne la gestion administrative du personnel (gestion des temps de travail et des absences). Plusieurs outils ont été mis à disposition des managers en 2014 pour rendre effectif ce partage de la fonction RH : guides et kits généralistes ou thématiques, sur la maîtrise du temps de travail par exemple. Enfin, le principe d'une gestion décentralisée au niveau local est réaffirmé en matière de gestion des CDD, des contrats aidés et des heures supplémentaires.

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Les atouts d'une démarche participative

Lancée début 2014, la démarche d'accompagnement a pour objectif d'aider les équipes en agence à s'approprier les nouvelles pratiques professionnelles et managériales impulsées par le plan stratégique de Pôle emploi. Concertée et participative, cette démarche a pris la forme d'ateliers thématiques (accueil, indemnisation, diagnostic, suivi et accompagnement, services aux entreprises…), au cours desquels les conseillers ont pu exprimer librement leurs interrogations et formuler des propositions innovantes et pragmatiques pour améliorer le retour à l'emploi et la satisfaction des publics.

40 %
des agences engagées dans la démarche fin 2014

« Les ateliers ont été l'occasion de donner notre point de vue sur le fonctionnement de l'agence et d'apporter nos idées. »

FRÉDÉRIC VIALLE,
CONSEILLER À L'AGENCE DE RIVIÈRE SALÉE EN MARTINIQUE

Au cœur du suivi : la satisfaction des publics

Pôle emploi s'est doté d'un dispositif complet pour se mettre à l'écoute de ses publics : demandeurs d'emploi et entreprises sont ainsi régulièrement sollicités pour faire le point sur la qualité des services qui leur sont proposés.

UN DISPOSITIF D'ÉCOUTE ENRICHI

Pôle emploi a fait de ses enquêtes réalisées auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises de véritables outils de pilotage opérationnel.

Le baromètre national

Depuis 2011, Pôle emploi réalise avec l'institut de sondage IPSOS un baromètre national de satisfaction auprès de demandeurs d'emploi joints par téléphone. Pour l'édition 2014, ce baromètre a recueilli l'avis de 4 000 personnes : 67 % d'entre elles se sont déclarées satisfaites des services rendus par Pôle emploi, ce qui constitue un résultat stable malgré un contexte économique morose. Quant au baromètre réalisé en ligne auprès de 5 000 entreprises, il a également révélé un taux de satisfaction de 67 %.

Les enquêtes locales de satisfaction

Des enquêtes locales de satisfaction complètent le dispositif d'écoute. Réalisées tous les mois, elles interrogent les bénéficiaires des services de Pôle emploi sur des moments clés de leur relation avec l'Établissement : inscription, entretiens de suivi avec le conseiller référent, clôture d'un recrutement pour les entreprises… Les résultats sont analysés par les équipes locales de direction qui s'en servent pour identifier les actions susceptibles d'améliorer la qualité du service.

Les nouveaux engagements à l'épreuve des utilisateurs

Au second semestre 2014, Pôle emploi a testé dans sept agences de différentes régions ses cinq engagements de service en direction des demandeurs d'emploi et des entreprises pour 2015. La prise en compte en amont de l'avis des demandeurs d'emploi et des entreprises contribuera à améliorer les offres de services de l'Établissement et la satisfaction des différents bénéficiaires.

85 %
des demandeurs d'emploi interrogés sont satisfaits du site pole-emploi.fr

ZOOM SUR

Les enquêtes qualitatives

Sous la forme de « focus groupes » ou d'entretiens, ces moments d'écoute permettent de mieux comprendre les attentes des demandeurs d'emploi et des entreprises, en étant notamment attentif à des populations telles que les jeunes sans qualification ou les demandeurs d'emploi en activité partielle. Les résultats de ces échanges alimentent la réflexion sur les orientations stratégiques à venir.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Un suivi attentif de la satisfaction des publics

Dans la continuité de 2013, le volume total des réclamations émanant des demandeurs d'emploi et reçues par Pôle emploi affiche en 2014 un recul de 12 %, le nombre de déclarations venant des entreprises restant stable. En termes de contenu, le traitement des dossiers d'indemnisation constitue toujours le sujet majeur de mécontentement. Il concentre plus de 90 % des 529 471 réclamations enregistrées. Pour rappel, plus de 8 millions de dossiers de demande d'allocation ont été déposés en 2014 à Pôle emploi. L'Établissement s'attachera en 2015 à développer le dépôt en ligne des réclamations, le suivi par les demandeurs d'emploi du traitement qui en est fait et l'information des conseillers référents des demandeurs d'emploi dépositaires de réclamations.

Les travaux du CNL

Les membres du Comité national de liaison (CNL), en lien avec les comités départementaux de liaison, ont contribué à l'élaboration du nouveau projet stratégique de Pôle emploi. Ils ont notamment apporté leur concours à l'identification des points de crispation pour les demandeurs d'emploi ou aux propositions liées à la politique de simplification des démarches déjà engagées.

85 %
des réclamations des demandeurs d'emploi

et 74 %
des réclamations venant des entreprises ont été traitées dans un délai de 7 jours suivant leur dépôt

ENJEUX 2015

- Évolution des enquêtes locales afin de prendre en compte les enjeux de la nouvelle convention tripartite.
- Déploiement des engagements de services, leurs déclinaisons dans le réseau et leur labellisation par un organisme externe.

Un contrat social renouvelé

La réussite des actions menées par Pôle emploi ne se résume pas au déploiement de nouveaux outils. Elle dépend avant tout de la mobilisation de ses agents pour prendre part à une organisation du travail plus collective et performante. C'est pourquoi l'Établissement s'est engagé à renouveler les termes de son contrat social. Avec trois grands objectifs : développer les compétences de chacun, positionner les managers comme porteurs de la stratégie de l'Établissement et accompagner les changements.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Une amélioration continue des conditions de travail…

Tandis que les équipes de Pôle emploi se sont beaucoup investies dans cette transformation de l'Établissement et pour s'approprier les nouvelles marges de manœuvre confiées, plusieurs initiatives ont été engagées pour améliorer la qualité de vie au travail des personnels.

Les conditions de vie au travail ont notamment été prises en compte dès la conception des grands chantiers de « Pôle emploi 2015 ». Cette vigilance a été maintenue en 2014 avec la mise en place de l'accompagnement 100 % Web, les réformes qui ont touché l'accueil, les expérimentations liées à la démarche d'innovation ou encore l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions pour améliorer la qualité de vie au travail.

Par ailleurs, le plan de prévention relatif aux risques psychosociaux et à la santé au travail s'est accentué en 2014 avec la diffusion dans toutes les agences d'un guide des bonnes pratiques sur « la prévention de l'agressivité ». Plusieurs initiatives ont aussi concerné la problématique des addictions, avec des formations autour de la détection et de la prévention des conduites à risque.

…mesurée périodiquement par un baromètre social

La réalisation régulière d'un baromètre social traduit l'intérêt porté à l'opinion des agents. Cet outil permet en effet de mesurer leur adhésion aux nouvelles offres de services et, plus globalement, à la dynamique d'appropriation de la transformation enclenchée au sein de Pôle emploi. Il est à ce titre, intéressant de constater que la quatrième édition du baromètre social, publiée en 2014, met en lumière l'impact positif du plan stratégique sur l'environnement de travail de chacun. Les nouvelles modalités de suivi ont ainsi, aux yeux d'un nombre croissant de conseillers, un effet bénéfique sur la qualité de leurs relations avec les demandeurs d'emploi, sur leurs conditions de travail et sur la gestion de leur portefeuille.

Autres exemples, dans les agences qui ont mis en place un responsable d'accueil, près de 9 agents sur 10 jugent très bonne ou assez bonne la qualité de l'accueil et près de 8 sur 10 portent ce jugement sur l'organisation de l'accueil. Quant à l'évaluation de leur environnement de travail, 68 % des agents interrogés déclarent disposer des outils nécessaires pour réaliser leur travail (contre 60 % en 2013). En hausse également, le nombre d'agents qui considèrent qu'ils bénéficient du soutien nécessaire pour réaliser leur travail, qui se sentent encouragés à prendre des initiatives ou encore qui estiment que le processus de décision est aujourd'hui plus efficace.

HANDICAP : PÔLE EMPLOI CONFIRME SON EXEMPLARITÉ

Avec plus de 3 000 agents en situation de handicap, Pôle emploi dépasse pour la troisième année consécutive l'obligation légale qui impose d'employer 6 % de travailleurs handicapés. Un *satisfecit* qui encourage l'Établissement à poursuivre ses efforts. En témoigne la diffusion à l'ensemble du réseau du guide « Réussir l'intégration des travailleurs handicapés » : ce fascicule relaie auprès de tous les agents l'expérience vécue, au quotidien, par leurs collègues en situation de handicap.

« Alors que, dans mon passé professionnel, j'ai beaucoup souffert de remarques désobligeantes, j'ai été intégrée dans ce service avec la même considération que tous les autres salariés. »

BÉATRICE COILLOT,
SERVICE PAIE DE LA DIRECTION RÉGIONALE NORD-PAS-DE-CALAIS

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES INTERNES

Des formations au service des priorités stratégiques

Avec plus de 2,8 millions d'heures de formation en 2014, l'objectif du programme pluriannuel de formation a été atteint. Sur le plan quantitatif comme sur le plan qualitatif : la quatrième édition du baromètre social révèle en effet que 72 % des agents sont satisfaits du contenu de la formation qu'ils ont suivie en 2014.
Cet effort sans précédent de développement des compétences internes est reconduit. Il est essentiel à la bonne application par les personnels de Pôle emploi des nouvelles orientations induites par le projet stratégique. Plusieurs modules de formation sur mesure ont ainsi été conçus pour accompagner ces orientations, tels que la formation tout au long de la vie ou l'appropriation de la nouvelle convention de l'Assurance chômage.

Ouverture de l'Université du management

Les 6 200 managers de Pôle emploi ont bénéficié d'un programme de formation spécifique pour les soutenir dans la conduite du changement. Ils ont également à leur disposition depuis octobre 2014 une Université du management. Tout en proposant une diversité de modules, les uns adaptés aux nouveaux managers, les autres aux plus aguerris, l'objectif de cette Université inédite est avant tout de favoriser l'émergence d'une culture commune de management. Au total, 600 000 heures de formation y seront dispensées sur trois ans.

7,3
jours de formation délivrés en moyenne par agent en 2014

83 %
des agents ont déclaré avoir suivi une formation au cours des dix-huit derniers mois

« L'université prévoit pour certains modules une mixité interrégionale et interniveaux qui favorise l'émergence d'une culture managériale commune. »

CHRISTOPHE LABRUYÈRE, RESPONSABLE DE PROJET AU DÉPARTEMENT UNIVERSITÉ DU MANAGEMENT

« L'enjeu du programme pluriannuel de formation est de garantir l'homogénéité des connaissances et des savoir-faire pour offrir des services de qualité sur tout le territoire. »

MARIE-JOSÉ TEXIER, ADJOINTE À LA DIRECTION DE LA FORMATION

Jusqu'à présent, il n'y avait jamais eu de formation sur une convention d'Assurance chômage. Or il est indispensable d'adopter un même schéma de raisonnement pour répondre aux demandeurs d'emploi. Cette formation est un " plus " qui crée du lien au sein des équipes. »

MARTINE GUILLEMINOT, FORMATRICE CONSEIL AU CIDC DE BORDEAUX

ZOOM SUR

Écoute psychologique

Le dispositif « Debriefing psychologique » propose un espace d'écoute et d'accompagnement psychologique du personnel. Il a été créé pour limiter les séquelles individuelles et collectives qui peuvent survenir suite à des événements graves. Ce dispositif vient en complément de « Ma ligne d'écoute », que les agents peuvent joindre 7 jours / 7 et 24 h / 24.

Un engagement durable

« Nous devons être exemplaires pour apporter une attention particulière aux plus fragiles, pour agir en étant attentifs, à l'impact de nos actions sur l'environnement et pour appliquer à nous-mêmes ces mêmes principes de responsabilité sociale. »

Jean Bassères

Pôle emploi porte une vision ambitieuse d'une responsabilité sociétale partagée. Partie intégrante de sa stratégie, elle se décline à l'échelle sociétale, sociale et environnementale. Tour d'horizon des principales initiatives responsables prises en 2014.

UNE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE QUI S'INSCRIT DANS LA DURÉE

Depuis sa création, Pôle emploi engage des actions en faveur d'une croissance durable, respectueuse des équilibres humains et environnementaux. Cela s'est concrétisé en 2014 à différents niveaux.

Le projet « Écovert », un levier pour l'emploi durable des personnes vulnérables

Initié par Pôle emploi, ce projet a été lancé en septembre 2014 dans la région Rhône-Alpes. Il a pour but de sécuriser les parcours professionnels des publics vulnérables et de favoriser leur employabilité dans les métiers de la filière « eau, assainissement, déchets, air ». Écovert, qui mobilise une aide financière de l'Union européenne, entend à la fois conforter l'insertion professionnelle des seniors et des travailleurs handicapés et répondre aux difficultés de recrutement des métiers du recyclage.

Un POC mobilité au service de ceux qui en ont le plus besoin

La mobilité constituant le premier frein à l'emploi ou à la formation, Pôle emploi a testé en 2014 dans le Centre et en Franche-Comté une application qui géolocalise les offres d'emploi et propose un itinéraire et un temps de trajet adapté aux demandeurs d'emploi intéressés. Les premiers retours d'expérience sur ce « proof of concept » dit POC, sont positifs.

Achats responsables de prestations intellectuelles

Adepte du recours aux entreprises de l'économie solidaire pour ses marchés relatifs au recyclage des matériels informatiques, Pôle emploi a souhaité appliquer cette démarche à ses achats de prestations intellectuelles. Une première qui s'est traduite par l'inscription de clauses d'insertion dans les marchés passés.

RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Pôle emploi a participé, dans le Nord-Pas-de-Calais, à la quatrième édition de l'opération « Assoclic ». 277 packs informatiques complets (écran, unité centrale, souris et clavier) ont à cette occasion été distribués à des associations spécialisées dans l'accueil et l'aide aux personnes en difficulté. Une initiative solidaire qui participe à la réduction de la fracture numérique.

+ D'INFOS

Pour en savoir plus,
reportez-vous au rapport de responsabilité sociétale 2014, disponible sur :
rapport-annuel.pole-emploi.org
Rubrique « Télécharger ».

UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE AU SOUFFLE SPORTIF

Six sportifs de haut niveau engagés à Pôle emploi

Recruter des sportifs de haut niveau et leurs donner les moyens de concilier au mieux entraînement et vie professionnelle fait partie de l'engagement sociétal de Pôle emploi. Grâce à une convention signée avec le ministère des sports, les six sportifs salariés de Pôle emploi bénéficient d'horaires aménagés pour pratiquer leur discipline. Parmi eux, Jean-Michel Lucenay et Ludovic Lemoine, tous deux escrimeurs, se sont illustrés en 2014 : le premier avec une médaille d'or par équipe au championnat du monde d'escrime de Kazan, le second avec un titre de vice-champion d'Europe handisport de sabre par équipe.

UN FONCTIONNEMENT RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Pôle emploi s'est engagé à faire reculer de 20 % d'ici 2020 ses émissions de gaz à effet de serre. Pour y parvenir, ses efforts se concentrent sur trois domaines :

- **la maîtrise des consommations énergétiques**, grâce à la sensibilisation des agents aux vertus d'éteindre leur poste de travail et à la mise en œuvre d'un système de pilotage des consommations ;
- **la baisse de la consommation de papier** : en 2014, les agents en ont utilisé en moyenne 38 kg chacun, contre 50 en 2009 ;
- **la valorisation des déchets papier** : près de 8 sites sur 10 ont dorénavant opté pour le tri sélectif. En outre, la collecte est en majorité réalisée par des prestataires issus de l'économie sociale et solidaire.

Réalisé chaque année grâce à un outil de calcul spécifique élaboré par Pôle emploi, le Bilan Carbone® de l'Établissement permet de mesurer les effets des actions mises en place. Il est communiqué à tous les agents.

79 %
des sites pratiquaient le tri sélectif du papier usagé en vue de son recyclage fin 2014, contre 68% en 2013

20 %
c'est la baisse de la quantité de papier acheté par Pôle emploi entre 2009 et 2014

ENJEUX 2015

- Contribuer à la stratégie nationale de transition écologique et de développement durable 2014-2020.
- Renforcer la politique d'achats socialement responsables.
- Être un service public accessible, à la fois accueillant et bienveillant à l'égard de tous les publics.
- Lutter contre les discriminations dans le cadre de la charte pour l'égalité dans les recrutements et par la recherche de dispositifs innovants pour promouvoir l'égalité des chances.

QUELLES ALTERNATIVES À LA VOITURE ?

Encourager l'utilisation des modes de transport alternatifs à la voiture et l'organisation de réunions dématérialisées contribuera à la baisse des émissions de gaz à effet de serre. Entre 2009 et 2013, le pourcentage d'agents utilisant les modes de transport doux pour leurs déplacements domicile/travail est passé de 15 % à 31 %.

INNOVATION ET EXPERTISE

Des investissements pour l'innovation

L'innovation, entendue au sens large, fait partie des priorités de Pôle emploi. Elle vise à améliorer non seulement les services aux entreprises et aux demandeurs d'emploi, mais aussi l'efficacité et l'organisation de Pôle emploi en s'appuyant sur les expertises et les bonnes pratiques.

UNE DÉMARCHE AMBITIEUSE ET RÉALISTE

Loin de se résumer au domaine technique, l'innovation est un état d'esprit. Une culture qui entraîne dans son sillage tous les collaborateurs de Pôle emploi, depuis la ligne managériale jusqu'aux agents de terrain.

Place à l'innovation collaborative

Pour impulser cette dynamique, Pôle emploi s'est doté d'une direction de l'innovation et de la responsabilité sociale et environnementale (DIRSE). Celle-ci a pour mission de créer les conditions favorables à l'émergence d'idées novatrices, de faciliter leur prise en compte, leur partage et leur concrétisation.
Un système complet et cohérent a donc été mis en place pour mettre en mouvement une démarche d'innovation collaborative. Une démarche capable de recueillir les idées de tous, de les discuter, de les expérimenter, puis, éventuellement, de les généraliser.

Le programme national d'expérimentations

Élément clé du dispositif, le programme national d'expérimentations prévoit que toute idée soit systématiquement testée et évaluée avant d'être généralisée. Volontaires, les régions testent sur plusieurs mois les innovations pour les confronter à leurs problématiques locales. Ambition et méthode guident ainsi la politique d'innovation de Pôle emploi.

LE RECRUTEMENT SANS CV

Sélectionner les candidats sur leurs compétences, leurs savoir-faire et leur savoir-être plutôt que sur leur CV, c'est l'une des propositions expérimentées par Pôle emploi en 2014. Le recrutement sans CV est effectué via un questionnaire personnalisé et adapté au poste à pourvoir que les employeurs ont élaboré avec les conseillers de Pôle emploi. Par ailleurs, un site dédié, « sanscv.fr », permet de mettre en relation recruteurs et demandeurs d'emploi. Une fois la première sélection établie sur la base des réponses fournies au questionnaire, la procédure de recrutement retrouve ses codes classiques.

LA PLATEFORME INNOVACTION

« Vous avez une idée ? Partagez-la ! »

L'innovation ne se décrète pas, elle se construit grâce à la participation de chacun. C'est pourquoi la plateforme collaborative InnovAction, lancée le 17 mars 2014, s'adresse à tous les collaborateurs de Pôle emploi. Tous sont en effet invités à poster, voter et commenter les idées et pratiques qui y sont diffusées.

Nominatives – de manière à responsabiliser chaque InnovActeur –, les idées déposées sur la plateforme franchissent plusieurs étapes. Le ModérActeur régional vérifie tout d'abord que la proposition est conforme à la Charte de bonne conduite et que l'idée n'a pas déjà été mise en œuvre. Les idées pénètrent ensuite dans l'arène virtuelle pour être, non seulement soumises pendant soixante jours aux commentaires des internautes, mais aussi, parallèlement, étudiées par une instance régionale.
À l'issue de cette période, les idées poursuivent leur chemin, à condition qu'elles aient été suffisamment « likées » par la communauté des InnovActeurs ou qu'elles aient été retenues par l'expert régional. Au terme du processus, les plus innovantes seront expérimentées, puis éventuellement généralisées à l'échelle nationale.

Un réservoir d'idées au service de la stratégie

Le premier challenge de l'innovation de Pôle emploi, qui a eu lieu du 4 juin au 3 juillet 2014, était très ambitieux. Il a permis aux collaborateurs de prendre part aux orientations stratégiques de l'Établissement, en apportant leurs idées sur le thème de « L'amélioration du diagnostic », sujet qui sera au cœur de la nouvelle convention tripartite. Pour y participer, il suffisait aux collaborateurs de se connecter à la plateforme InnovAction. Parmi les 76 idées déposées, plusieurs ont notamment concerné la mise à disposition d'un outil d'autodiagnostic pour les demandeurs, permettant de nourrir l'entretien d'inscription et de diagnostic. Concluante, l'expérience sera renouvelée sur d'autres thèmes stratégiques.

LES FORUMS VIRTUELS

Le premier Forum de l'innovation dans un format virtuel s'est tenu du 12 juin au 11 juillet 2014. Lors de cette manifestation dématérialisée, à laquelle les 54 000 collaborateurs de Pôle emploi étaient invités à participer sans avoir à se déplacer, chaque région a pu valoriser, sur un ou plusieurs stands, ses bonnes pratiques. Plus de 60 innovations ont ainsi été présentées à quelque 5 000 personnes qui se sont connectées en moyenne quatre fois pendant toute la durée du Forum. Faciles à organiser, moins coûteux et peu émetteurs de gaz à effet de serre, les forums virtuels sont, par essence, innovants et durables. Un second Forum virtuel a eu lieu en décembre.

LE LAB DE PÔLE EMPLOI

Lieu de création et d'échanges

Installé dans une ancienne agence parisienne de Pôle emploi, le Lab est un outil particulièrement innovant. Incubateur d'idées, il permet de concevoir collectivement, à l'initiative des directions du siège et des directions régionales de Pôle emploi, des projets destinés à améliorer les services proposés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Une grande diversité d'acteurs – demandeurs d'emploi, conseillers et managers de Pôle emploi, agents des fonctions support, entreprises, développeurs, designers, étudiants ou chercheurs – peut participer aux ateliers du Lab.

Les ateliers du Lab

Très souples dans leur forme, ces ateliers, d'une durée moyenne de dix semaines, promeuvent une méthode de travail « agile » : ils ont vocation à libérer les énergies et l'inventivité des participants. L'animation du Lab, assurée par une équipe formée aux techniques de facilitation et de conception rapide, joue un rôle important pour dynamiser le groupe et renouveler les modes de réflexion traditionnels.

En 2014, 1230 idées et 370 pratiques ont été postées sur la plateforme InnovAction

ENJEUX 2015

- Lancement du nouveau programme national d'expérimentations : le télétravail, l'offre de services aux grandes entreprises et l'accompagnement des demandeurs d'emploi en activité réduite subie.
- Exploitation par le Lab des idées produites par la plateforme InnovAction.
- Mise en service de l'Emploi Store : fruit de l'émulation du Lab, cette plateforme permettra aux demandeurs d'emploi et aux entreprises de télécharger, depuis leur *smartphone* ou leur tablette, des applications emploi utiles et faciles d'appropriation.

Une expertise reconnue dans le débat public

Statistiques, études, colloques… l'attention portée par Pôle emploi aux évolutions qui touchent ses domaines d'activité a contribué à en faire un acteur de référence des politiques publiques de l'emploi. Son expertise est reconnue non seulement par ses partenaires français, mais aussi sur la scène internationale.

DES PUBLICATIONS DE RÉFÉRENCE ET DES STATISTIQUES LABELLISÉES

Une nouvelle ligne éditoriale

Accessibles en ligne depuis pole-emploi.org, les publications réalisées par Pôle emploi paraissent sous une nouvelle ligne éditoriale depuis avril 2014. Les *Éclairages et synthèses* remplacent les *Repères & Analyses* et traitent des thématiques ponctuelles comme les mobilités, les trajectoires ou la formation des demandeurs d'emploi. *Les Études et recherches*, qui remplacent les *Cahiers*, assurent la diffusion de travaux de recherche complets.
En complément de ces publications sans périodicité fixe, des notes mensuelles ou trimestrielles mettent à disposition, au format électronique, des informations statistiques synthétiques (les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, les reprises d'emploi, la durée au chômage, les offres d'emploi déposées à Pôle emploi, l'indemnisation des demandeurs d'emploi, l'intérim, les intermittents du spectacle…).

Un bon point pour les statistiques mensuelles

Après une évaluation détaillée, l'Autorité de la statistique publique (ASP) a validé la labellisation des statistiques mensuelles des demandeurs d'emploi de Pôle emploi, reconnaissant la qualité et le professionnalisme de ses équipes, ainsi que leur capacité à prendre en compte les recommandations qui leur avaient été faites en 2008. *Le satisfecit* accordé par l'ASP encourage Pôle emploi à aller plus loin : la publication annuelle de séries mensuelles établies avec recul lui est conseillée, de même que la mise en place d'une procédure de gestion de crise pour éviter tout problème au moment de la publication des statistiques. Bien qu'accordée pour cinq ans, la labellisation comprend une clause de revoyure qui suppose que ces recommandations soient mises en œuvre dans les deux ans.

LE CHÔMAGE DE LONGUE DURÉE

La progression du nombre de demandeurs d'emploi inscrits depuis plus d'un an à Pôle emploi a conduit l'Établissement à consacrer la deuxième édition de sa collection Études et recherches à une analyse du chômage de longue durée. Résultats : le chômage de longue durée n'est pas systématiquement synonyme d'éloignement du marché du travail ; la banque, l'assurance, l'immobilier, l'art et la communication sont les métiers les plus touchés ; les régions d'outre-mer et du nord de la France restent les plus touchées, mais les écarts régionaux se réduisent.

Pour en savoir plus : pole-emploi.org

UN CONSEIL SCIENTIFIQUE ET LES PREMIÈRES RENCONTRES DE L'EMPLOI

Un an après

Pôle emploi a souhaité mettre en place il y a un an son propre conseil scientifique. Pour faire valider les grandes orientations de son programme d'études et de recherches, mais aussi, plus largement, pour établir un dialogue régulier avec les chercheurs et le monde universitaire. Présidé par l'économiste Jérôme Gautié, cette instance a plusieurs missions, parmi lesquelles le suivi des appels à propositions de recherche portant sur le marché du travail, l'organisation d'un colloque régulier (les Rencontres de l'emploi) et la sélection des projets de thèse portés par les salariés de Pôle emploi.

Les Rencontres de l'emploi : une initiative riche en enseignements

Pour ses premières « Rencontres de l'emploi », Pôle emploi a réuni, en octobre 2014, une grande diversité d'acteurs concernés par les politiques publiques de l'emploi. Aux côtés de contributeurs européens, les représentants de l'État, des partenaires sociaux et des collectivités territoriales, mais aussi des entreprises et de la recherche, ont tous réfléchi à la question posée par le colloque : « Quels services aux demandeurs d'emploi et aux employeurs dans les dix ans ? ». Volontairement prospectif, ce colloque a prouvé la détermination de Pôle emploi à identifier les problématiques du marché du travail de demain. Et à se donner les moyens d'y répondre.

PRÉPARER L'AVENIR

Les équipes de Pôle emploi se sont appuyées sur des travaux de référence, plusieurs rapports et différentes bases de données publiques, pour identifier les grandes tendances technologiques, économiques et sociales auxquelles l'Établissement va devoir faire face dans les dix ans à venir.

Une analyse prospective

Cinq évolutions importantes se profilent à l'horizon 2025 : un rythme de mutations économiques et sociales sans précédent, accentuant les différences entre territoires ; un marché du travail plus transparent avec l'apparition de nouveaux acteurs ; une polarisation accrue de la situation des demandeurs d'emploi, opposant les plus diplômés aux plus éloignés du marché de l'emploi ; une révolution digitale qui change les attentes et les besoins et, enfin, des exigences fortes sur l'allocation des moyens. Une analyse prospective qui a été indispensable à la préparation de la nouvelle convention tripartite et du nouveau projet stratégique de Pôle emploi

Benchmarks internationaux

Observer ce qui se pratique ailleurs, mais aussi recueillir l'avis d'autres professionnels sur ses nouvelles actions, Pôle emploi a déjà soumis plusieurs sujets à l'expertise de ses homologues : le développement des e-services, la spécialisation des conseillers et la différenciation de l'offre de services pour les demandeurs d'emploi.

ZOOM SUR

Coup de pouce aux salariés de Pôle emploi souhaitant réaliser une thèse

Pôle emploi soutient désormais avec le concours du conseil scientifique ses salariés souhaitant réaliser une thèse. Cette initiative a pour but de contribuer au développement de l'expertise interne et au renforcement des liens entre Pôle emploi et le monde de la recherche.

UNE EXPERTISE RECONNUE EN MATIÈRE DE COOPÉRATION ET DE RELATIONS INTERNATIONALES

250 experts internationaux

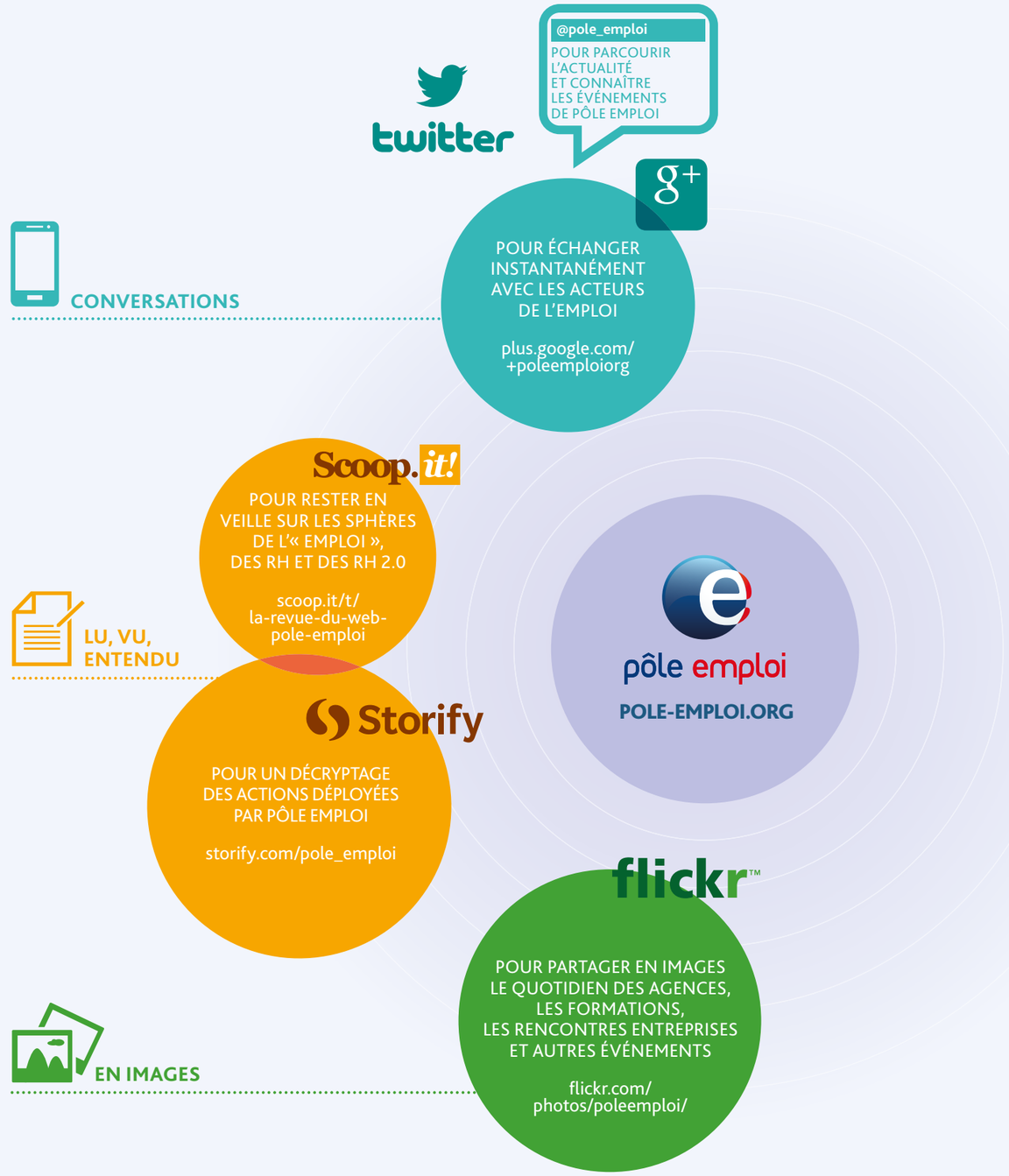
Pôle emploi a multiplié et renforcé en 2014 ses actions à l'international. Avec, d'une part, l'aboutissement de plusieurs projets multilatéraux aux bilans positifs *(voir encadré)* et, d'autre part, la mise en route de nouveaux programmes de coopération, en Algérie et en Roumanie notamment. Ces deux projets vont permettre de mobiliser sur des missions d'appui technique des collaborateurs parmi les 250 experts internationaux de Pôle emploi.

MISSIONS ACCOMPLIES

- Le jumelage avec la Serbie sur la stratégie européenne pour l'emploi s'est achevéen 2014. Il a mobilisé 900 jours d'expertise française, suédoise et roumaine.
- Le jumelage entre la Tunisie, la France et la Suède a également pris fin : Pôle emploi aura animé une centaine de missions, impliquant 31 de ses experts.
- Au Maroc, l'intervention de Pôle emploi, de son homologue suédois et d'un cabinet de conseil allemand aura impliqué 32 experts.
- Destiné à professionnaliser les services publics de l'emploi de cinq pays d'Afrique du Nord (Tunisie, Égypte, Algérie, Mauritanie et Maroc), le projet TEAM, cofinancé par la Commission européenne et piloté par Pôle emploi, s'est achevé le 1er octobre 2014.

250
journées d'expertise prévues en Algérie pour favoriser l'employabilité et l'insertion des jeunes

Pôle emploi investit le web social institutionnel


@pole_emploi
POUR PARCOURIR L'ACTUALITÉ ET CONNAÎTRE LES ÉVÉNEMENTS DE PÔLE EMPLOI
twitter
g+
CONVERSATIONS
POUR ÉCHANGER INSTANTANÉMENT AVEC LES ACTEURS DE L'EMPLOI
plus.google.com/+poleemploiorg
Scoop.it!
POUR RESTER EN VEILLE SUR LES SPHÈRES DE L'« EMPLOI », DES RH ET DES RH 2.0
scoop.it/t/la-revue-du-web-pole-emploi
LU, VU, ENTENDU
Storify
POUR UN DÉCRYPTAGE DES ACTIONS DÉPLOYÉES PAR PÔLE EMPLOI
storify.com/pole_emploi
pôle emploi
POLE-EMPLOI.ORG
flickr™
POUR PARTAGER EN IMAGES LE QUOTIDIEN DES AGENCES, LES FORMATIONS, LES RENCONTRES ENTREPRISES ET AUTRES ÉVÉNEMENTS
flickr.com/photos/poleemploi/
EN IMAGES

Missions et gouvernance

SIX MISSIONS POUR GUIDER NOS ACTIONS

Dans le cadre de sa mission de service public, Pôle emploi s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

→ **PROSPECTER LE MARCHÉ DU TRAVAIL,** développer une expertise sur l'évolution des emplois et des qualifications, procéder à la collecte des offres d'emploi, aider et conseiller les entreprises dans leur recrutement, assurer la mise en relation entre les offres et les demandes d'emploi, et participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle.

→ **ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER ET ACCOMPAGNER LES PERSONNES,** qu'elles disposent ou non d'un emploi, à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.

→ **PROCÉDER AUX INSCRIPTIONS SUR LA LISTE DES DEMANDEURS D'EMPLOI,** tenir celle-ci à jour et assurer le contrôle de la recherche d'emploi.

→ **INDEMNISER** pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'Assurance chômage et de l'État.

→ **RECUEILLIR, TRAITER, DIFFUSER** et mettre à disposition les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

→ **METTRE EN ŒUVRE** toutes les autres actions confiées par l'État, les collectivités territoriales et l'Unédic en relation avec sa mission.

Au sein de chaque direction régionale de Pôle emploi, il existe une **Instance paritaire régionale** (IPR). L'IPR est chargée de veiller à l'application des accords relatifs à l'Assurance chômage. Elle est consultée sur la programmation des interventions régionales de Pôle emploi. Elle statue dans les cas individuels visés par la convention d'Assurance chômage.

MODE DE GOUVERNANCE

Une convention pluriannuelle conclue avec l'État et l'Unédic, fixe les priorités pour quatre ans et définit les engagements de chacun des signataires.

La gouvernance tripartite de Pôle emploi prend vie au travers : du conseil d'administration, du comité d'audit et des comptes et du comité stratégique et d'évaluation, confiés l'un et l'autre à chacun des vices-présidents du conseil d'administration.

Le conseil d'administration est composé de 18 membres, avec :

- cinq représentants de l'État,
- cinq représentants des organisations syndicales de salariés interprofessionnelles représentatives au niveau national (CFDT, CFE/CGC, CFTC, CGT et CGT/FO),
- cinq représentants des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel (CGPME, MEDEF et UPA),
- deux personnalités qualifiées désignées par le ministre chargé de l'Emploi,
- un représentant des collectivités territoriales désigné sur proposition conjointe de l'Association des régions de France, l'Association des départements de France et l'Association des maires de France,
- un contrôleur général économique et financier assiste aux réunions du conseil d'administration.

Budget

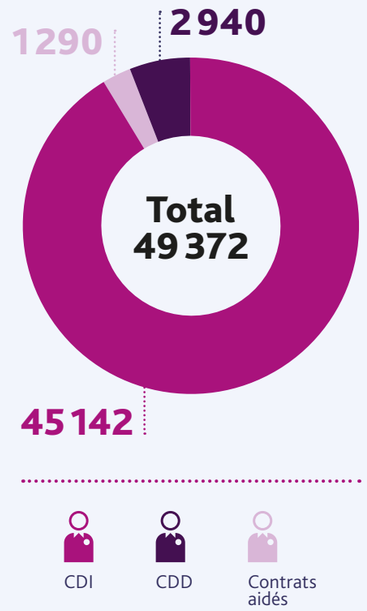
UN RETOUR À L'ÉQUILIBRE

L'exercice 2014 a été marqué par un retour à l'équilibre financier conformément aux objectifs fixés par la convention tripartite 2012 - 2014, ainsi que par une très forte mobilisation des dépenses d'intervention (+ 85,4 millions d'euros par rapport à 2013), principalement liée à la mise en œuvre du plan « 100 000 formations prioritaires », et par une poursuite du plan de maîtrise des dépenses, de fonctionnement se traduisant par de nouvelles économies.
Les comptes de Pôle emploi ont de nouveau été certifiés sans réserve en 2014.

SYNTHÈSE DES DÉPENSES 2014	RÉALISÉ EN 2014 EN K€
SECTION 3 : INTERVENTIONS	
AIDES	**571 899**
AIDES À LA MOBILITÉ	48 413
AIDES AU DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES	508 996
AIDES À L'EMBAUCHE	14 490
PRESTATIONS EXTERNALISÉES	**343 910**
AUTRES	**6 258**
TOTAL DES CHARGES DE LA SECTION 3	**922 067**
SECTION 4 : FONCTIONNEMENT	
CHARGES DE PERSONNEL	**3 125 522**
LOYERS ET CHARGES LOCATIVES	**295 656**
CHARGES DE FONCTIONNEMENT	**578 946**
FRAIS DE GESTION	**26 807**
CHARGES FINANCIÈRES ET CHARGES EXCEPTIONNELLES	**7 705**
TOTAL DES CHARGES DE LA SECTION 4 *	**4 034 636**
* HORS DOTATIONS AUX PROVISIONS ET AMORTISSEMENTS	
INVESTISSEMENTS	**157 288**
TOTAL DES SECTIONS 3 ET 4 ET INVESTISSEMENTS	**5 113 989**

EFFECTIFS 2014

Réalisation moyenne en équivalent temps plein travaillé (ETPT).



Projet stratégique 2015-2020

PÔLE EMPLOI 2020
ENSEMBLE, INNOVONS POUR L'EMPLOI

À L'HORIZON 2020, des études estiment que 2,2 millions d'emplois ne trouveront pas preneur faute de qualifications disponibles. À l'inverse, 2,3 millions de personnes pourraient ne pas trouver d'offres d'emploi faute de disposer des compétences recherchées par les employeurs.

POUR RÉPONDRE À CET ENJEU, Pôle emploi se fixe deux objectifs à atteindre dans le cadre de son nouveau projet stratégique :

- **Accélérer le retour ou l'accès à l'emploi.**
- **Améliorer significativement la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises.**

1 Poursuivre le travail engagé et construire sur nos réussites

	Actions menées en 2014	Prochaines étapes
FAIRE PLUS POUR CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN	Mise en place des quatre modalités de suivi et d'accompagnement, dont l'accompagnement renforcé	**Doubler le nombre de personnes en accompagnement intensif**
AGIR AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES	Travail en complémentarité avec nos partenaires pour mutualiser les expertises (ex. : accompagnement global)	**Généraliser l'accompagnement global Initier des partenariats dans de nouveaux champs (ex. : création et reprise d'entreprises)**
FAIRE LE PARI DE LA CONFIANCE	Suppression du suivi mensuel personnalisé ; extension des marges de manœuvre	**Généraliser des entretiens personnalisés**
ÊTRE ATTENTIFS AUX RÉSULTATS DE NOTRE ACTION	Installation du pilotage par les résultats	**Axer toute notre action sur le retour à l'emploi et la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises**
INNOVER POUR AMÉLIORER NOS SERVICES	Mise en place d'Innov'Action et du Lab, lancement d'un programme d'expérimentations	**Appel à la créativité extérieure : ouverture d'InnovAction à nos partenaires, Emploi Store…**
FAIRE PREUVE DE TRANSPARENCE ET D'OUVERTURE	Actions en faveur de la transparence du marché du travail	**Poursuite de la logique d'agrégation des offres d'emploi**

2 Personnaliser davantage nos services

COMMENCER PLUS VITE LE PARCOURS VERS L'EMPLOI

Prochaines étapes

Traitement de l'inscription et de la demande d'allocation en ligne pour centrer le premier entretien sur le diagnostic.

MIEUX ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES

Prochaines étapes

Amélioration du diagnostic, développement de l'expertise interne de **conseil en évolution professionnelle**, renforcement de l'action en faveur de la **formation des demandeurs d'emploi**, refonte de l'**offre de services à l'international**.

DEVENIR L'INTERLOCUTEUR DE CONFIANCE DES ENTREPRISES POUR LEUR RECRUTEMENT

Prochaines étapes

Mise en place de **conseillers avec une dominante d'activité « entreprises »** et développement d'une **approche par compétences**.

ÊTRE AU RENDEZ-VOUS DE LA RÉVOLUTION DIGITALE

Prochaines étapes

Extension de l'**accompagnement en 100 % Web** et mise en ligne de l'**Emploi Store**.

SIMPLIFIER LA VIE DES DEMANDEURS D'EMPLOI ET DES ENTREPRISES

Prochaines étapes

Instruction et **traitement des principales difficultés récurrentes** pour faciliter le dépôt d'offres et recourir plus facilement à la formation.

Rapport annuel 2014 : 54 000 professionnels mobilisés pour l'emploi. Direction de la stratégie, des opérations et des relations extérieures – Sources : baromètres IPSOS/ Pôle emploi – Enquêtes et études Pôle emploi disponibles sur pole-emploi.org
Conception et réalisation : Anatome / La Coopérative
Crédits photographiques :
Hamid Azmoun, Arnaud Briand, Lucile Chombart de Lauwe, William Daniels – Panos Picture, Jean-François Deroubaix, Bertrand Jamot, Gilles Leimdorfer, Guillaume Rivière, Jean-Pierre Vallorani, droits réservés.

JUIN 2015

RÉF. 5034

RAPPORT-ANNUEL.POLE-EMPLOI.ORG

pôle emploi